



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD NUEVO AMANECEER
AVENIDA ANDALIÉN N° 780.
CONCEPCIÓN**

FECHA DE LA VISITA: 16 / noviembre / 2012

HORA INICIO: 9:00

HORA TERMINO: 12:30

FECHA VISITA ANTERIOR: 4 de junio de 2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora "PIB Sagrada Familia" Hogar de Cristo.	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social de Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD NUEVO AMANECER
AVENIDA ANDALIÉN N° 780.
CONCEPCIÓN**

FECHA DE LA VISITA: 16 / noviembre / 2012

HORA INICIO: 9:00 /

HORA TERMINO: 12:30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 4 de junio de 2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora "PIB Sagrada Familia" Hogar de Cristo.	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR				X		
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)			X			
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES		X				
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN						
VIGILANCIA			X			
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo observado:						
<p>1.- El centro se adjudicó un proyecto de inversión de infraestructura (GORE Región del Biobío), por \$ 2.020.800.000, que permitirá mejorar ostensiblemente las condiciones actuales del centro.</p> <p>2.- A la espera de la ejecución de esta iniciativa se contemplan otros proyectos de financiamiento del SENAME; Mejoramiento Integral de casas, por \$ 52.660.000; Proyecto eléctrico de subalimentadores, por \$ 49.875.000; Proyecto grupo de electrógenos, caseta y reposición de muro sector nororiente, por \$ 51.982.260; y proyecto eléctrico tableros, por \$ 19.900.000.-</p> <p>3.- Se observan algunas ventanas sin vidrios, las duchas de los baños son comunes, sin separación alguna, lo que hace que carezcan de privacidad. Cocina y bodega de alimentos se observan limpias y ordenadas. La residencia en general se observa limpia y ordenada.</p>						
Recomendaciones:						
<p>1.- Es importante considerar la seguridad y buen funcionamiento del centro durante el periodo de ejecución de la obras de reposición de infraestructura. Para ello se sugiere contar con un plan de contingencia, el cual debe ser conocido por los niños, sus familiares y los funcionarios /as del centro.</p> <p>2.- Procurar mantención de los árboles que existen en el centro y la creación de nuevas áreas verdes.</p>						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA? Existe una bodega con materiales de aseo y sanitarios. A los niños se les entregan en forma diaria sus útiles de aseo, los que son guardados por los educadores, luego de su uso respectivo. Los niños se ven limpios y ordenados.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

Fuente de información: Director del Centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		
Existen encargados de caso por niño	X		

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Se han realizado capacitaciones, un curso de intervención para niños de alta complejidad, en el mes de octubre del presente año, de duración dos días y medio. También se realizó curso de vida diaria para educadores en el mes de octubre. Las capacitaciones cuentan con certificación, no obstante no haberlas recibido aún.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? Si, existe un sistema de capacitación, que lo organiza la Comisión de Seguridad del Centro y el Comité Paritario, apoyado por la Mutual de Seguridad, quienes facilitan los profesores.

Comentarios de lo Observado: Existe hoy día un cuaderno de bienvenida para los niños que ingresan a la residencia. Existe un turno encargado de los ingresos de los niños, conformado por profesores del área técnica.
Recomendaciones:

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Existen verificadores de socialización del plan de emergencia. Se aprueba en Santiago y luego se socializa entre el personal. A los niños se les entrega orientación sobre ello.		
Comentarios de lo Observado: La mayoría de las carpetas se encuentran actualizadas, y se han incorporado en ellas los registros de intervención que hacen los educadores con los niños.		
Recomendaciones:		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA , e información contenida en carpetas. (Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? Los niños son derivados en un 100% desde los Tribunales, ya sea por medida cautelar o sentencia. Ante casos de demanda espontánea, ésta es regularizada inmediatamente al día siguiente.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Sí, se cuenta con procedimientos claros de ingreso y acogida, existe un cuadernillo con información relevante y está a cargo del ingreso el equipo de profesionales, y también existe un sistema de turno para el procedimiento de acogida. El procedimiento no está determinado según edades.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, existe un sistema de educadores a cargo del caso, y una vez asignado el educador, sigue el proceso técnico.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo del centro, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión? Sí, a través de los educadores y profesionales, y las reglas de funcionamiento se encuentran estampadas en un cuadernillo, el que se les entrega al momento de su ingreso.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? En la entrevista inicial de ingreso, se les proporciona toda la información necesaria sobre los servicios existentes en la residencia, cómo y por quién serán atendidos.

5.a.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? Los profesionales del Centro. El nivel de las personas que realizan el proceso de ingreso, tienen la capacidad técnica para asegurar que la información que se proporciona sea clara.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, la información detallada se encuentra en el Proyecto de Funcionamiento que está en conocimiento de todo el personal. Existe un formato base para la elaboración del proyecto de Funcionamiento, el cual es consolidado de acuerdo a la realidad del Centro.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento)

Entrevista de Ingreso.

Revisión de enfermería.

Entrevista con psicóloga y asistente social.

Contactos con la familia.

Comentarios de lo Observado:

Se ha puesto a disposición de los padres, cuadernillo informativo, con información relevante que ellos deben conocer.

Recomendaciones:

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, el psicólogo garantiza que el niño se sienta bien, recogiendo sus intereses, lo que hace en la entrevista. La evaluación integral se trabaja en base a entrevistas clínicas, visitas domiciliarias, y aplicación de evaluaciones psicológicas.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Sí, existe una entrevista con el psicólogo, con los padres, se recaba información de Senainfo, e información de Tribunales.

<i>Comentarios de lo Observado:</i>
<i>Recomendaciones:</i>

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La psicóloga, con apoyo de la asistente social y profesor.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? A través del Plan de intervención, que comprende incorporación escolar, terapia psicológica, y en general, brindando apoyo en los aspectos de vulneración detectados.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? El Plan de Intervención Individual es evaluado cada tres meses, se establecen informes de avance que son revisados por el Jefe Técnico y reportados a la Directora del Centro. Se propicia la reinserción escolar o exámenes libres, trabajo orientado al acercamiento familiar y fortalecer vínculos.

3a.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar).
Comente.

Favorecer abstinencia respecto al consumo abusivo de drogas.
Favorecer relación cercana y regular con referentes afectivos significativos.
Reparación daño emocional.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Se considera en el caso de ser procedente, y de serlo ello se realiza en el contacto con la familia, favoreciendo la re vinculación familiar.

4.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales). Un mes como máximo.

<i>Comentarios de lo Observado:</i> Existe actualmente en las carpetas un registro de intervención psicológica y del tutor. Existe registro de entrevista con los niños.
<i>Recomendaciones:</i>

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, y en el caso de existir familia presente, se intensifica el trabajo con ella. Se le da mucha prioridad al tema de la familia y se rescata todo lo funcional que pueda tener esa familia.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está a cargo del contacto con la familia? Desde un inicio se les hace presente que el ingreso al Centro es una medida de apoyo, ello desde la primera entrevista. Se privilegia que vuelvan al seno familiar. A cargo del contacto con la familia se encuentra la asistente social.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, existe y está incorporado en el plan individual. Si existe familia con la cual trabajar se orienta a reforzar las habilidades parentales, si no hay familia con la cual trabajar, se busca una red de apoyo. En ocasiones se trabaja con terceros significativos, o familia sustituta.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Se busca referente en su lugar de origen, a fin de establecer algún vínculo externo al Centro, si son de lejos, se les lleva al lugar.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del niño/a en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro? Conversaciones diarias, intervenciones psicológicas, intervención de educadores, y en situaciones de conflictos se realizan focus group.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, a través de las atenciones psicológicas y las entrevistas con los educadores son permanentes.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. Tienen una comunicación directa con cualquiera de los profesionales, son recibidos ante cualquier situación que los afecte. Cuando se define su sugerencia, ellos están de acuerdo. También conocen el proyecto que existe a su respecto y lo que informa o sugiere el Tribunal, en su caso.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? Existe un nutricionista, y en la medida de lo posible, se recogen sus gustos. Hay una evaluación individual de las necesidades nutricionales de los niños.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? Se comunican por gestos, mediante el aprendizaje diario.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Los niños eligen su propia ropa diaria de acuerdo al stock disponible en el Centro. En la medida de lo posible ellos van y eligen su ropa de graduación. Efectúan compras en el comercio acompañados por un adulto, en casos especiales.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? No, salvo para el pasaje. En el caso de adolescentes que trabajan y ganan dinero, se les guarda en una libreta de ahorro, y en un porcentaje se les entrega para que compren ropa, ello se supervisa.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, y cuentan con espacios para ello en ropería, tienen sus casilleros.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informados desde el momento de su llegada, y se les reitera durante el proceso de estadía.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Se celebran cumpleaños, día del niño, fiestas patrias, navidad, aniversarios. Si se integra a los padres, y se les invita a las celebraciones.

Comentarios de lo Observado: Existen suficientes espacios para realizar las celebraciones de cumpleaños y otros.
Recomendaciones:

Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.). Se mantienen los mismos problemas, agresiones físicas y verbales entre pares, en las casas se da una dinámica de poder entre los NN. Estas pueden partir por una discusión. Se da por lo general cuando ingresan al centro. En situaciones puntuales los NN que han agredido a funcionarios/as son por problemas de adaptación y por lo general los agresores son los NN que tienen problemas psiquiátricos y/o neurológicos.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Existe un protocolo de abordaje en situaciones de conflicto el cual está socializado en los Funcionarios/as. Además cuando los NN ingresan se les da a conocer la dinámica de funcionamiento, se le entregan una cartilla. El centro le entrega un ejemplar a la comisión.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? En primer lugar lo aborda el educador de trato de directo, de no poder controlar la situación interviene el equipo de profesionales. El educador en una situación de conflicto, separa a los NN de haber agresión física, en las casas siempre hay dos educadores. Posterior a esa situación, el educador es quien orienta a los NN en un espacio distinto. Cada situación se revisa según el nivel del conflicto.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Se utilizan estrategias de refuerzos positivos, cuando los NN realizan una falta se realiza una sanción, se suspenden las salidas al exterior del centro. Se restan de una salida recreativa. El Servicio Nacional de Menores está elaborando un reglamento interno en relación a este tema, las que pretenden ser una orientación para los funcionarios/as y usuarios del centro.

Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en el Centro?

Levantada y aseo personal	: 07:00 horas.
Desayuno	: 07:30 horas.
Ingreso escuela	: 08:15 horas.
Regreso de la escuela	: Entre 15:30 y 16:00 horas.
Once	: 16:30 horas.
Estudio	: 17:00 horas.
Descanso	: 18:00 horas.
Cena	: 19:30 horas.
Descanso	: 20:00 a 21:00 horas.
Acostada	: 21:30 horas.

Cada Casa se programa según sus talleres y actividades según las necesidades de los NN que viven en cada casa.- Estos bloques no deben interferir la rutina general del centro.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. La autonomía se estimula paulatinamente, estas se trabaja según la características de los NN, respetando la etapa evolutiva de ellos. Este proceso se contempla en plan de intervención individual. El centro favorece la capacidad de responsabilización de cada uno de los NN. Ej. 1.- En la participación de actividades extra programáticas, fuera del centro. Ej., 2.- Asistir a clases solo.- (al principio la ida, se realiza seguimiento al colegio por fono). La comisión visualiza plan de intervención firmado por el niño.

3.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos. Existen espacios socioeducativos Entre ellos se pueden mencionar: 1.- Taller de panadería, 2.- Taller de pintura. Además de contemplar un espacio de orientación en la casa de pre egreso, donde se encuentran los NN mayores, se realizan competencias para una vida laboral. Confección de curriculum, entrevistas, etc.-

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. En jornada de la mañana el horario es de 10:00 a 13:00 horas, y en la tarde de 15:00 a 17:00 (talleres grupales), 18:00 a 19:30 (Recreación). A las 21:00, en la casa de permanencia y en la casa de pre egreso, en este horario pueden ver TV durante esos lapsos de tiempo pueden realizar juegos de salón, ver televisión y escuchar música.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)? Participan eventualmente en este tipo de actividades, se realizan encuentro deportivo con otros centros, ejemplo: En proyectos como Aura, PIE, Balmaceda 1215 participan en talleres de Teatro. Las personas entrevistadas manifiestan que es un desafío permanente motivar a los NN, pues por lo general tienen buen inicio, pero les cuesta la permanencia en estos espacios.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

Mantener coordinaciones con la red, para favorecer el desarrollo integral de los NN.

Generar un espacio de información y difusión, el cual debe ser permanentemente actualizado y conocido por todos los niños y jóvenes.

Realizar refuerzos constantes y públicos a los NN que están participando en estos espacios. (Generar un diario mural con fotos, un boletín interno, etc.)

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? En este momento no se cuenta con un médico, se está buscado profesional, el centro contempla 12 horas mensuales. Actualmente quien evalúa a los NN al ingreso es el paramédico. Se coordina con el consultorio Víctor Manuel Fernández, además de coordinar con Hospital Regional, en la unidad de Infante Juvenil. Los NN mayores de 15 años que tiene problemas psiquiátricos asisten al Hospital Psiquiátrico, siempre son acompañados por profesional del centro. Se pagan consulta particulares cuando el sistema público no cubre y cuando las necesidades lo ameritan.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Los NN cuentan con una ficha de salud que se ubica en la Unidad de Enfermería. Las fichas de salud cuentan con registros actualizados. Además de contar con un cuaderno individual. Esto se verifica en cada plan de intervención.- La comisión visualiza los instrumentos mencionados, ficha Carnet de salud, clínica, informe médico, evolución nutricional, resultado de exámenes y datos relevantes de la situación particular de los NN.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? Sí, existen protocolos de atención y derivación. En el caso de existir dificultades de acceso para la atención de salud, el Centro financia dichas atenciones particulares. Las principales dificultades dicen relación con largas esperas para acceder a atención de especialistas llegando a durar meses.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? Todos los niños están inscritos en consultorio. La Nómina de los NN se va renovando según nuevos ingresos, esto se coordina con hospitales según procedencias de los NN, esto depende de atención de procedencia de cada NN. Los centros más recurrentes Hospital Regional, Hospital Higuera, Consultorio Víctor Manuel Fernández.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Tratamiento permanente de órdenes Psiquiátricos y neurológicos.-

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. El centro cuenta con un proyecto claro según las necesidades de los NN, esto se define claramente en este. Desde que ingresan. Se cuenta con una sala de atención dental, se coordina con centros de práctica para que se apoye la atención de los NN.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? Si reciben información, esta se realiza en forma individual y dependiendo de cada niño. Las acciones que se realizan en el centro son talleres, los cuales se dividen en: 1.- Individuales: Prevención sexual, tema de VIH, otros según necesidad del NN. 2.- Grupales: Salud bucal, Nutrición, Aseo e higiene personal, temas genéricos en relación a educación.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Si, son acompañados en forma permanente, en el caso de patologías médicas se apoyan con la búsqueda de especialistas pertinentes para el tratamiento apropiado, y al interior del centro reciben atención especializada del equipo multidisciplinario.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Sí, todos los niños poseen registro de medicamentos administrados los que se encuentran en sus carpetas individuales y en una ficha existente en Enfermería.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	SI	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Ejercicio y descanso	X	
Higiene personal	X	
Salud sexual	X	
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias	X	
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual	X	
Otras enfermedades hereditarias	X	

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Desayuno: 07:30 horas. Niños que van a clases.-

Desayuno: 09.30

Colación: 11:00 horas.

Almuerzo: 13:00 horas.

Once: 16:30 horas.

Cena: 19:30 horas.

Existe un registro de planificación de minutas mensual elaborado por la Nutricionista, con detalle de calorías por comida. El menú es estándar para todos los niños, pero si se da respuesta a las necesidades nutricionales específicas a través de las porciones que son distintas según requerimientos.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios? Prácticamente no existen casos de niños que se rehúsen a comer, en el caso de aquellos que presentan excesos de peso, se elaboran dietas especiales.

Comentarios de la Observado:

Se destaca el control nutricional de la dieta, llevada a cabo por profesional que labora en el hogar.

Recomendaciones:

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	25
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	08
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>33</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? La educación está a cargo los profesores que en la mayoría de los casos cumplen funciones de apoderados en coordinación directa con los profesores de establecimientos educacionales. Algunos NN tienen formación en el centro, esto para prepararlos a la inserción escolar. Participan en programas de reescolarización en el programa PIE AYEN.-

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 25

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 25

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal. 8

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones? Las carpetas contienen certificados educacionales y libreta de notas del año anterior. Se destaca la organización en las carpetas, las cuales fueron divididas por ámbito, los que destacan con separador de materia, educación, salud, trámites, talleres.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Sí, todos los niños tienen acceso. Pero existe rechazo desde centros educacionales.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas) Existe un espacio que está habilitado para promover lectura y como refuerzo escolar especial.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?. El centro compra los uniformes para todos los niños.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido? Sí, lo padres son altamente motivados, sin embargo existe una ausencia casi total, debiendo los profesores asumir la labor de apoderados, quienes en la eventualidad de no poder asistir a reuniones en el establecimiento educacional, se reúnen con los Profesores para generar retroalimentación respecto al proceso educativo de los niños.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales? Conversando con ellos, acompañándolos y generando actividades recreativas de forma permanente.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste? Sí, existe un NN con necesidades especiales el cual vive en la enfermería, pues presenta diagnóstico. Síndrome de lesión del cromosoma 22.

Comentarios de lo Observado:

Se cuenta con una evaluación individual de cada NN, lo que la oportunidad anterior no se visualizó, pues no las carpetas no estaban diferenciadas por área de trabajo.

Recomendaciones:

1. Elaborar diagnóstico de necesidades educativas para cada niño y elaborar un plan de acompañamiento individual a través del tiempo, con seguimiento y evaluación.
2. Realizar refuerzo escolar acorde a cada niño y sus necesidades.
3. Fortalecer las estrategias de incorporación a la educación formal.
4. Solicitar reportes permanentes al establecimiento educacional.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as? Se implementó un libro de reclamos, el cual está ubicado en portería, con un cartel donde se indica su existencia. 1.-De existir una sugerencia, reclamo, portería informa a dirección. 2.-Dirección revisa la situación y da respuesta, según lo manifestado en el libro. Existen reclamos verbales, los cuales se generan por vecinos del sector, los cuales se abordan de forma inmediata por la dirección del centro. Por lo general se llega a acuerdos. Se cuenta con un libro de novedades en el cual se registra toda situación en relación alguna sugerencia o queja. A través de la OIRS se da respuesta en 10 días. Este año han llegado 2, en relación a situaciones de convivencia, salto de panderetas de vecinos, quebraduras de vidrios.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? No, la instancia legal existe pero sólo a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores por vía del Departamento Jurídico.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta	X	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	
Comentarios de la Observado:		
El libro de la portería existe, y las familias y usuario/as son motivados para utilizarlos, pero ellos lo rechazan. Sólo plantean sus sugerencias en forma verbal. Los profesionales manifiestan que muchos de ellos no escriben, pues tienen dificultades de expresión escrita.		
Recomendaciones:		
1.- Se sugiere establecer procedimientos y canales formales de reclamos y quejas para niños padres y visitas. Para motivar el uso del libro de reclamo el funcionario/a que atiende la sugerencia y /o queja pudiera escribir lo manifestado por la persona y entregar una copia de lo que se ha redactado, validándolo con una firma de la persona interesada.		
2.- Para poder llevar un seguimiento y orden del reclamo, queja o sugerencia, es importante que el centro utilice el libro que implementó, pues en esta visita se observa que los reclamos se están incorporando en el registro de novedades.		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Existe un Plan de Emergencia actualizado que establece procedimientos para tipos de evento, contempla especificaciones operativas ante situaciones de emergencia y consideraciones generales a tener en cuenta en caso de emergencias. Se realizan simulacros de incendio y terremoto 3 veces al año. Se dispone además de una pauta de cotejo de elementos de seguridad.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? Se realizó el día 28.09.12 a las 21.50 horas. Participaron todas las personas que se encontraban en ese turno, funcionarios, NN.

3.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. La última inspección de bomberos fue viernes 21 de 09. 2012, el cual no ha enviado el informe, formulario tipo para centros de Sename, por un nuevo convenio.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza? Si, es efectuada por la Unidad de Prevención de Riesgos del Servicio Nacional de Menores. Esta actividad se realiza en terreno una vez al año, pero se adecua cada fin de semana largo estableciéndose un Plan de Contingencia, para evitar todos los riesgos.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? No se encuentra registrado en las carpetas individuales.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo? Sí, está formalmente definido y es definido por la Dirección del Centro en conjunto con el Comité de Emergencia.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Los niños y el personal conocen el Plan de Emergencia y las salidas de emergencia.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Sí, cada casa cuenta con salidas de emergencia y el recinto también.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Sí, cuenta con 43 extintores cargados e instalados con la revisión al día. Además de 8 descargados con el objetivo de ir reponiendo en caso de requerirse.

Comentarios de lo Observado:
Se observa Plan de Emergencia el que es expuesto a la Comisión.
Recomendaciones:
1. Continuar con requerimiento a Bomberos a fin de obtener informe faltante.

II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X				
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO	X				
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)				X	
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)		X			
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)	X				
ATENCION DENTAL	X				
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.	X				
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION	X				

Entrevista 

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?

Si por parte de los adultos, en cuanto a sus pares, no mucho, nada.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?

En cuanto llegó se le informaron las reglas del Centro, lo hizo el encargado de turno cuando ingresó al Hogar.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?

Sí, mucho, por el área técnica, administrativos, todos, pero sólo tiene un amigo, los demás son muy desordenados.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

Habla con el educador o con el encargado de casa, o con la Directora, siempre le han escuchado.

5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro.

Lo mejor es que siempre lo reciben con cariño cuando vuelve del permiso de fin de semana. Lo peor, que lo han dejado sin permiso por mala conducta.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Siempre le informan porque es el castigo, y hasta cuando es.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta a las 6.20 horas, se ducha y se va a clases a Talcahuano, Higuera, vuelve de regreso a las 14.30 horas, se encarga de hacer sus cosas, toma onces a las 17.30 horas y comida a las 19.00 horas. Toma desayuno y almuerzo en el colegio. Recibe colación en la mañana antes de irse al colegio, una leche y una fruta.

8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?

Recibe colación, almuerzo, onces y comida, encuentra que es suficiente, casi nunca queda con hambre, pero si ocurre habla con un tío y le preparan un sándwich.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?

En ropería él siempre elige su ropa, tiene su propia ropa.

10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?

Si puede manejar dinero, pero casi nunca trae dinero, y si lo hace, se lo entrega a un tío del turno o a coordinación.

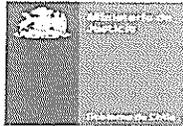
11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)? ¿De qué forma?

Recibe información del encargado de enfermería, y de la nutricionista.

12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?

Siempre, cumpleaños, fiestas patrias, navidad, y les hacen regalos. La última fue en fiestas patrias.

<p><i>Comentarios de lo Observado:</i></p> <p>El adolescente se observa muy relajado y muy contento.</p>
<p><i>Recomendaciones:</i></p>



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD CAPULLO
MANUEL RODRIGUEZ N° 3824. POBLACIÓN LEONERA,
CHIGUAYANTE**

FECHA DE LA VISITA: 15 de Noviembre de 2012

HORA INICIO: 09:00

HORA TERMINO: 13:00 _____/

FECHA VISITA ANTERIOR: 04 de Junio de 2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X	X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA					X	
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>1.- El centro cuenta con un proyecto de reparaciones de centros de administración directa del SENAME y otros, el cual consiste en remodelación garita portería, sala de ingreso y remodelación de baño de enfermería, este consiste en \$ 39.700.000. Además existen otros dos proyectos: Conservación de elementos de prevención de incendios, redes húmedas y secas., por \$23.000.000; y Consultaría permiso de edificación y regularización, por \$ 13.700.000.-</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <p>1.- Es importante considerar seguridad y buen funcionamiento del centro, cuando se desarrollen las mejoras y nuevas construcciones.</p> <p>2.- Se sugiere contar con un plan de contingencia para éstos casos, el cual debe ser conocido por las niñas, sus familiares, y los funcionarios /as del centro.</p> <p>3.- Procurar la mantención de los árboles que existen en el centro, y la creación de nuevas áreas verdes para el establecimiento.</p>						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA? Se aprecia existencia de insumos de protección sanitaria y artículos de aseo. El centro se ve aseado y ordenado. Las niñas también.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

Fuente de información: Director del Centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	X		7

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, se han realizado capacitaciones en intervención en crisis para los educadores y para el personal administrativo, en el mes de julio de 2012, se recibió certificación. También se hicieron cursos en el Sename, para brigadistas en prevención de riesgos, se recibió certificación.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? Sí, por intermedio de la Mutual de Seguridad, ya se realizó uno y se capacitó a la mayoría. Dos veces al año se realizan las capacitaciones.

Comentarios de lo Observado:

El Centro cuenta con tres paramédicos.

Recomendaciones:

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Para cada tipología de siniestro existe un protocolo de acción, las medidas de seguridad están contempladas en el plan de Emergencia que se activa a través de la orden de los Jefes de área.		
<i>Comentarios de lo Observado:</i>		
Libro de reclamos se encuentra al día y está ubicado en sala de coordinación.		
<i>Recomendaciones:</i>		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas. Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas. (Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? Las niñas son derivados en un 100% desde Tribunales. En caso de producirse una demanda espontánea ésta es regularizada inmediatamente al día siguiente. Situaciones especiales se dan cuando ingresan por orden de Fiscalía.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Sí, primero se realiza una entrevista con profesional de turno o coordinadora, se le explica el motivo del ingreso, se chequea su ropa, se solicita a paramédico para evaluar salud, se presenta a educadora y se le asigna su casa. El procedimiento es general para todas las niñas y no está regulado por edades. Los procedimientos de acogida se encuentran regulados en el Proyecto de Funcionamiento 2012.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, cada niña tiene cuenta con una tutora, funcionaria educadora que asume el rol de acogida y apoyo.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo del centro, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión? Sí, en la entrevista de ingreso y además se les entrega un documento informativo general.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, primero por la coordinadora y posteriormente por la dupla encargada del caso.

5.a.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? La dupla psicosocial, conformada por asistente social y psicólogo.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, toda la información se encuentra en los ficheros de cada casa y además en los comedores está la rutina diaria. Las normas de funcionamiento se encuentran detalladas en el Proyecto de Funcionamiento.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento) En la recepción se les explica las características del Centro, que normas deben cumplir y los derechos que tienen, el conocimiento de la dupla psicosocial, y se realizan entrevistas con los educadores y se les asigna el tutor de casa.

Comentarios de la Observado:

Las niñas cuentan con la información necesaria de las reglas de funcionamiento del Centro.

Recomendaciones:

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, en la calificación diagnóstica, la que se realiza en un plazo no mayor a 30 días, la que es desarrollada por la asistente social, psicóloga y educadora. La evaluación queda recogida en su carpeta individual y despachada a Tribunales.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Si, cada niña tiene su carpeta, y consiste en una profundización diagnóstica.

<i>Comentarios de la Observado:</i>
<i>Recomendaciones</i>

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? Asistente social y psicólogo, con apoyo de la educadora.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? Se realiza el plan de intervención individual, se establecen objetivos individuales, familiares y comunitarios, acorde al diagnóstico de cada niña.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? De acuerdo a la intervención de cada profesional, se realiza visita domiciliaria, entrevista con la familia, terceros significativos, evaluación psicológica, siquiátrica si corresponde, proyectos con red Sename. El equipo técnico presenta la evaluación al equipo restante.

3a.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar).
Comente.

Reforzar vínculo afectivo de joven con abuela materna.

Favorecer la identificación de conductas de riesgo, promoviendo conductas de auto cuidado.

Fortalecer autoestima.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, a través de las visitas con la familia y entrevistas que den cumplimiento al objetivo.

4.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales). 10 a 15 días aproximadamente

<i>Comentarios de la Observado:</i>
<i>Recomendaciones:</i> 1.- Se sugiere incluir en la etapa de elaboración de PII pauta de detección de necesidades elaboradas por las niñas y adolescentes a fin de que se incluyan en éste sus inquietudes y aspectos que desean trabajar.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, dentro del diagnóstico psicosocial, y en el plan de intervención individual.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia? En la primera entrevista se les explica a las niñas el proceso de diagnóstico y posteriormente se evalúa la salida. La asistente social está a cargo del contacto con la familia.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? El plan de intervención individual, incorpora el plan de intervención familiar.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Sí, se genera la posibilidad que se incorporen a actividades que generen vínculos de apadrinamiento con los educadores.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1.- Se sugiere que el PII sea realizado, cuando sea posible, en conjunto con el adulto que es identificado como significativo para la niña y adolescente a fin de que se involucre más activamente en su ejecución.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente.

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del niño/a en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro? Se hacen reuniones de casa a cargo de un asistente social, participa educador de turno, se tratan temas de convivencia y otros temas importantes.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, se habilitó el buzón de sugerencias.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. Si la niña solicita cambio de dormitorio, se le informa a la asistente social y se le autoriza si no hay riesgo.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? Si, sólo en días especiales, porque hay que resguardar los aportes calóricos. Existen un 48% de obesidad. El menú diario lo elabora la nutricionista.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? Frente a estos casos se realiza derivación a Fonoaudiología, previa evaluación de dupla psicosocial y Educador.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Las niñas utilizan su propia ropa y existe un ropero disponible en el cual pueden elegir aquello que resulte de su preferencia.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? No, en el caso de niñas cuyas familias dejen dinero para ser provisto a las niñas, éste es administrado por la Dupla psicosocial y la Jefatura Técnica, dosificándose en forma gradual la entrega de él.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, cuentan con su propia ropa, y poseen casilleros a su nombre en ropería. En las casas cuentan con poco espacio, sólo para guardar prendas básicas.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informados. Esta constituye una Meta para el Centro y está contenida en el Plan de Intervención.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, cumpleaños, día del niño, fiestas patrias, navidades, aniversarios. Se intenta integrar a los padres en la medida que sean cercanos, se les invita, pero la asistencia es casi nula.

Comentarios de lo Observado:

Existen talleres de manualidades para las niñas, lo que permite la recreación y a la vez fomentar sus habilidades manuales y otras.

Recomendaciones:

1.- Incluir en los procesos interventivos con las niñas y jóvenes, temáticas que digan relación con la autonomía progresiva y proyecto de vida, de acuerdo a la etapa del ciclo evolutivo en que éstas se encuentren.

Resolución de conflictos

1.- **Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.).** Entre las niñas los problemas más frecuentes se expresan en peleas por temáticas relativas a la pertenencia del territorio, específicamente a nuevos ingresos. El principal riesgo de agresión a terceros es por parte de las niñas que están afectadas de alguna patología psiquiátrica, por lo mismo son difíciles de prever, ya que muchas veces agreden sin mediar discusión, ni problema.

2.- **¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?** Para enfrentar estas situaciones existen procedimientos basados en la intervención en crisis. Ante estas situaciones se solicita que actúe como mediador a un apoyo externo, es decir no a la dupla que lleva el caso, de ser necesario se realiza separación física y se hace contención emocional.

3.- **¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?** Se realiza contención ambiental, grupal e individual, y se aplica la mediación. Por ejemplo se efectúa Intervención especial con la niña agresora, además de la realización de talleres con la finalidad de abordar técnicas que permitan una adecuada resolución de conflictos realizando además acompañamiento la planificación del taller, estos se realizan mensualmente de igual forma se desarrollan reuniones de casa donde participa, Asistente Social de la casa con educador de turno y el grupo de niña, por lo que este aspecto se aborda individual y grupalmente.

4.- **¿Cuál es el sistema de disciplina?** Describa. En cuanto a la forma como se regulan los conflictos, se pueden señalar castigos y reparación; los castigos son cambio de casa, cambio de dormitorio, asistencia a enfermería o designación a casa C, la agresora o la persona que provoca el conflicto no participa de la actividad a la cual estaba convocada ejemplo actividad recreativa o salida de refuerzo, ida al cine, mall.

Rutina Diaria

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en el Centro?**

Levantada : 07:00 horas.
Desayuno : 07:30 horas.
Ingreso Colegio : 08:15 horas.
Regreso de la escuela: Entre 15:30 y 16:00 horas.
Estudio : 17:30 a 19:00 horas.
Cena : 19:30 horas.
Descanso : 20:00 a 21:00 horas.
Acostada : 21:30 horas.

Se agregaron momentos de recreación y participación en talleres (verificados a través de afiche con detalle de las actividades y desglose por horario)

2.- **¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.** Sí, se realiza un taller donde se prepara a las niñas para la vida independiente, las actividades más relevantes son obtención de cedula de identidad, trámites bancarios y de salud, esta actividad es desarrollada dependiendo de los avances de los PII de cada niña.-

3.- **¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.** Se realizan actividades que motiven e incentiven a que las jóvenes realicen tareas específicas considerando en esta planificación la edad de las niñas.

4.- **Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.** Se utilizan 4 horas diariamente para uso del tiempo libre en estos espacios se escucha música, se ve televisión, se hacen juegos de salón, además participan en talleres programados de acuerdo a sus intereses y plan de intervención.

5.- **¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?** Las salidas afuera del establecimiento están referidas a visitas hogar de ancianos, paseos a Hualqui, CREAD Arrullo, paseos, caminatas, visita al museo, laguna o balnearios. Estas se concretan en la medida de los avances que presenten las niñas y jóvenes durante la permanencia en el centro.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que se han acogido sugerencias entregadas en anterior visita referidas a desarrollar talleres de resolución de conflictos, incluir actividades recreativas y de uso del tiempo libre en la rutina diaria. Se destaca además la participación de las jóvenes en la decoración de los espacios comunes, y en la elaboración de carteles con información y mensajes. Se observa que la rutina diaria está publicada en todas las dependencias, además de estar presentada de manera clara. En algunos casos estos carteles son realizados por ellas mismas.

Recomendaciones:

Elaborar en conjunto con las niñas y jóvenes contrato grupal a fin de que las sanciones sean consensuadas con ellas.

Salud

- 1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? Sí, se observa que se realiza chequeo de salud al ingreso de las jóvenes a la residencia, esto lo realiza el profesional paramédico, existen carpetas de todas las niñas con su historia de salud, las derivaciones vienen con toda la información y datos de este ítem. Cuando las jóvenes llegan con informe de constatación de lesiones, se activa la coordinación al Cefsam u Hospital Regional dependiendo de la complejidad de la lesión. En algunos casos el centro financia horas para atención médica. Existe carpeta, ficha, cuaderno, regleta de dosis de medicamentos, registro de novedades de salud, y control de stock de medicamentos actualizados llevado por profesional enfermera.
- 2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Sí, dicho registro es llevado en la carpeta técnica, en cuadernos y además en los registros de la Enfermería. Existe, botiquín de comité paritario para los funcionarios, éste se encuentra en un lugar protegido y a cargo de profesional paramédico en enfermería.
- 3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? Sí, existe y está contenido en el proyecto de Funcionamiento, es conocido por los equipos. Las mayores dificultades se basan en la lentitud observada en la respuesta de la red de salud pública.-
- 4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos si lo están y cuántos no? Sí, todas las niñas se encuentran inscritas en Cefsam y cuentan con sus cuadernos de control de salud, estando estos al día y en enfermería. Es llevado también en la carpeta técnica de cada niña.
- 5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Las mayores frecuencias de atenciones médicas son por problemas gineco-obstétricos, problemas dentales y horas para atención psiquiátrica.
- 6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. Las acciones son principalmente derivaciones a especialistas, el 100% de las niñas se encuentran inscritas y es beneficiaria del sistema de salud Fonasa. Existe convenio para atención Psiquiátrica, actualmente se tiene convenio con dos psiquiatras debido a que algunas niñas requieren tratamiento y medicación permanente. Por otra parte, se requieren atenciones dentales de forma permanente pero no se cubre expeditamente esta atención.
- 7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? La información relacionada con hábitos de higiene y aseo personal es reforzada por los educadores de trato directo dentro de las acciones relacionadas con salud preventiva están tratamiento contra la pediculosis, cabe señalar que se implementó taller de peluquería el que tiene por objetivo por una partes ser un apresto laboral y por otra reforzar hábitos de higiene y auto cuidado personal, estas actividades está definida como una acción dentro del PII realizándose seguimiento de sus avances en conjunto con los profesionales que llevan el caso.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Si, las niñas que presentan esta característica reciben apoyo de parte de los educadores y profesionales, existe un espacio habilitado para que las niñas que presentan crisis graves se mantengan protegidas contando con un acompañamiento más personalizado de parte de educadoras y profesional paramédico.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Si, existe un libro de administración de medicamentos en Enfermería. También existen carpetas individuales para cada niña en enfermería con el respectivo carnet de salud, de stock, tarjetero, registro de administración de medicamentos, esta información se encuentra actualizada.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Ejercicio y descanso	X	
Higiene personal	X	
Salud sexual	X	
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias	X	
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual	X	
Otras enfermedades hereditarias	X	

Comentarios de lo Observado:

Se observa que este aspecto se encuentra bien implementado, existiendo registros de control para cada caso y con información actualizada. Lo anterior permite conocer en forma expedita y clara por quien deba asumir el trabajo ante una emergencia o ausencia del profesional a cargo del aspecto salud.

Recomendaciones:

1. Se sugiere integrar en la ornamentación, los colores favoritos y la decoración realizada por las jóvenes como una forma de reforzar la participación en la casa C.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?

Cinco, consistentes en; Desayuno; 07:30; Almuerzo: 13:00; Once: 16:30; Cena: 19:00; y Colación nocturna: 21:00. El Menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de las niñas, pero no está estratificado por edades. Se evalúa el estado nutricional de las niñas de forma periódica por parte de la Nutricionista, y en base a ello se modificó la minuta calórica a 2000 calorías atendido el 48% de niñas con sobrepeso existente en el Centro. En comedor se publica diariamente en qué consistirá el menú y las calorías consumidas.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios? Cuando se pesquisa un caso, la educadora informa a paramédico al observar reiteración de esta conducta se deriva a Cesfam. Dependiendo de la situación la nutricionista elabora un plan de abordaje y de alimentación. De ser necesario se evalúa la posibilidad de derivación a psiquiatra.

Comentarios de lo Observado:

Se considera una buena estrategia el que las niñas y jóvenes conozcan la minuta diaria además del aporte calórico de ésta lo que les ayuda a entender de forma clara lo relacionado con alimentación saludable.

Recomendaciones:

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	4
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	20
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>24</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? A cargo del área educación esta una profesora, actualmente se encuentran sólo 4 niñas matriculadas, por lo que las otras jóvenes son integradas a la modalidad de refuerzo en la residencia

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal: 4

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal: 20

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal: 24

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones? En las carpetas de las niñas se encuentran documentos escolares, certificado actualizados con notas y las jóvenes que no asisten a escuela formal esta información está respaldada por profesora del centro.-

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Sí, todas las niñas tienen acceso a establecimientos educacionales. Pero a la fecha no todas las niñas se encuentran asistiendo a estos establecimientos formales. Esto es referido a periodo académico.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas) Existe un horario para realizar apoyo y refuerzo escolar que es de 17:00 a 18:00 horas. Se cuenta con un espacio habilitado para esos efectos. Cuentan con Biblioteca, dos computadores y acceso a Internet, el cual es supervisado en la Sala de estudio. Además del espacio físico del comedor, el cual el primer semestre fue es utilizado por las alumnas de psicopedagogía. Actualmente ellas refuerzan estas tareas en forma voluntaria.-

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? Si se requiere adquirir uniforme, este es costeadado por el centro en otras ocasiones y según el caso se pide a la familia que apoye en su adquisición

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido? Existe permanente motivación por parte de los profesionales y profesora del centro para que los padres apoyen y acompañen el proceso escolar de sus hijas pero la respuesta es baja por lo que los profesionales del centro deben asumir la coordinación con escuelas y las entrevistas con los profesores para obtener los reportes de rendimiento y temas relacionados con el ámbito escolar, en caso de requerirse pago de cuotas estas son canceladas por el centro.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales? Por casa se realizan reuniones que tienen por finalidad motivar e incentivar la participación en actividades recreativas, teniéndose presente las necesidades e intereses de la jóvenes, se hace una evaluación con fines diagnósticos, donde evalúa competencias y habilidades posterior a ello se genera una guía para fortalecer estas habilidades y reforzar. Generalmente son competencias en comprensión lectora y funciones básicas en matemáticas se trabaja de lunes a jueves con una rutina de 45 min. Que son básicamente para la validación de estudios. Se solicita como sugerencia que en la plataforma de MINEDUC a nivel nacional exista un plan de validación de estudios pertinente a los usuarios/as de residencias de niños/as con vulneraciones de derecho.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste? Si existe apoyo de todo el equipo, si hay casos de niñas que presentan dificultades conductuales o relaciones conflictivas o con riesgo de fuga se refuerza con la participación de las educadoras.

Comentarios de lo Observado: Se observa interés y acciones concretas para que las niñas y jóvenes mantengan su escolaridad.
Recomendaciones: 1. Mantener cubiertas las necesidades educativas de las niñas y jóvenes en las modalidades validadas por DAEM, a fin de evitar deserción y retraso pedagógico.

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as? Actualmente se mantiene un libro de registro de reclamos donde se señala procedimiento a seguir por quién presenta la observación, este libro se implementó para visitas, padres o usuarios externos. Respecto a estas sugerencias se realiza seguimiento por parte de la directora del programa. En cuanto a las niñas, internamente se implementó un buzón para que estas presenten sus sugerencias y reclamos, este se abre con una frecuencia de una vez al mes y en presencia de un representante de las niñas, un funcionario de la institución directora y educadora.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? El centro no cuenta con profesional abogado, de requerirse apoyo legal éste es asumido por profesional de la dirección Regional de Sename a través del departamento jurídico.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	x	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	x	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta	x	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	x	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	x	
Comentarios de lo Observado: De acuerdo a sugerencias entregadas por la comisión en visita anterior, se elaboró protocolo publicado en portería, cual es conocido por funcionarios, niñas, familias y visitas. Existe además de un buzón de sugerencias, el que es abierto con representantes de los funcionarios y las niñas.		
Recomendaciones: 1. Mantener permanentemente informados a las niñas y familias de este protocolo, publicándolo en lugares visibles. 2.- Revisar el buzón de sugerencias periódicamente, a fin de que cumpla el objetivo que motivó su creación.		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Se cuenta con plan de emergencia y con implementos de seguridad y de combate de incendios de igual forma se han coordinado simulacros con ASCH organismo que además coordina y realiza dos visitas anualmente al centro para evaluar medidas de seguridad destacar que se comunican con sistema de walkie talkie y manejan códigos internos que identifica la situación de riesgo o emergencia ejemplo: Alerta psiquiátrica, agresión, auto agresión , daños a la infraestructura y aborto de la emergencia, entre otros.-

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? Se realizó el 17 de mayo 2012 con personal y niñas de la casa C, existe un simulacro programado para el lunes 19 de noviembre para la misma casa por el perfil de las residentes y características estructurales de la casa que requiere seguridad y resguardo ya que acoge a las niñas con mayores "dificultades conductuales".

3.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. Se hizo visita de bomberos la semana recién pasada, encontrándose pendiente el envío del informe, que una vez recepcionado se hará llegar a la comisión.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza? Sí, la cual es efectuada por la Unidad de Prevención de Riesgos del Servicio Nacional de Menores. Se cuenta también con colchones ignífugos y ventanas de policarbonato.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? Si, existe archivar con la planificación de los talleres de prevención de riesgo y seguridad donde se incluye a las niñas que asistieron. Se sugiere agregar hoja con firma de las participantes.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo? Sí, existe un Plan de Emergencia actualizado al 2012, el cual es Existe plan de emergencia actualizado al 2012 el cuales visado por la dirección, la jefatura administrativa, el comité paritario y la comisión de seguridad.-

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Las niñas y jóvenes participan de los procedimientos de seguridad que se llevan a cabo, conocen las salidas de emergencia, se está socializando plan de emergencia a través de talleres educativos faltan firmas de niñas que asisten a estos espacios.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? El establecimiento cuenta con dos salidas de evacuación y cada casa cuenta con dos salidas de emergencia existen señalética en todas las dependencias cumplen la función requerida.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Si el establecimiento cuenta con 43 extintores con cargas vigentes.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1.-Poner extintor con las correspondientes medidas de seguridad en casa C, ya que éste se encuentra en oficina de educadores.
- 2.-Por la movilidad de la población usuaria se sugiere permanentemente estar realizando capacitaciones por cada casa, a fin de que las niñas, jóvenes y personal se encuentren preparados para enfrentar una emergencia.
- 3.-Solicitar informe realizado por bomberos a fin de conocer los aspectos que deben ser reforzados.

II.- PARTE A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: NIÑA ENTREVISTADA: [REDACTED]

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
ALIMENTACIÓN		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTIL(ropa de cama,baño, cortinas, otros)	X				
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
Acceso a colegios(enlace)		X			
ATENCION DENTAL		X			
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD(antibioticos,neurológicos,psiquiatricos)		X			
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACIÓN		X			

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto se sintió acogido?

Se sintió bien cuando llegó al Centro, el asistente social le presentó a las chiquillas, no recuerda más.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?

No le informaron.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión en el período de estadía en la residencia?

Se ha sentido bien.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

Le habla a su asistente y ella la escucha y le dice que hacer.

5.-Describa lo mejor o lo peor del trato recibido en el centro.

Lo mejor que le ha pasado es llegar aquí, en ningún hogar la habían tratado tan bien, ha estado en hartos hogares.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Si la castigan cuando se porta mal, la mandan a la casa C.

7.- ¿En qué consiste tu rutina diaria?

Se levanta, se baña, se viste, hace el aseo de su cama, haces baños cuando le toca, ve televisión, juega con otras niñas, almuerza, se cepilla los dientes, y una vez al mes va a su casa a Mulchén.

8.- ¿Cuántas veces al día recibes alimentos, encuentra que es suficiente? cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más? Desayuno, almuerzo, onces, cena y colación.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?

La ropa se la entrega la tía Lucía, a veces la elige ella, si no le gusta va a ropería y se la cambian.

10.- ¿Puede manejar dinero ¿Quién se lo entrega? ¿En que lo gasta?

No puede manejar dinero.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación) ¿De qué forma?

Los tíos les enseñan cosas a todas las niñas juntas.

12.- ¿Se celebran fechas importantes como cumpleaños, fiestas patrias, Navidad etc. En caso afirmativo ¿Cuál fue la última que participó

Se celebran cumpleaños, la última fue su cumpleaños en agosto, hubo torta, completos bebidas y regalos, bailan, juegan y lo pasan bien.

COMENTARIOS DE LO OBSERVADO

La niña se observa relajada, y muy contenta de poder viajar una vez al mes a visitar a su madre a la ciudad de Mulchén.

RECOMENDACIONES



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE RESINSERCIÓN JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
BLANQUITA DOCKENDORFF
COLO COLO N° 105. SECTOR POLCURO. LAJA**

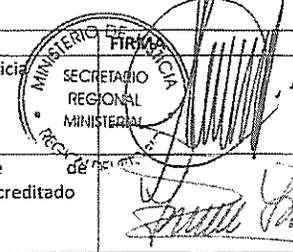
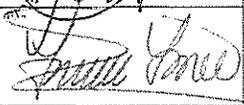
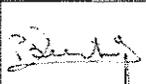
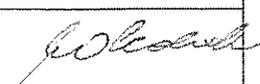
FECHA DE LA VISITA: 14 de Noviembre de 2012.

HORA INICIO: 10:30 ____/

HORA TERMINO: 13:30 ____/

FECHA VISITA ANTERIOR: 1° de Junio de 2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Regional Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)		X				
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES		X				
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN		X				
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X
Comentarios de lo Observado:						
Si bien es cierto, se aprecian mejoras parciales, como pintado de dormitorios, comedor, living y fachada exterior, persisten falencias en sectores de lavandería y baños. En general la residencia se observa limpia y ordenada. El equipamiento del inmueble es insuficiente y el que existe no se encuentra en buen estado.						
Recomendaciones:						
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Introducir mejoras sustanciales en baños. ✓ Mejorar el mobiliario en cantidad y calidad. ✓ Incorporar elementos que den más calidez a los espacios ocupados por los niños. ✓ Habilitar y equipar espacios de áreas verdes, deportivos y recreativos existentes. ✓ Habilitar un espacio especial para recibir visitas y/o familiares. ✓ Implementar espacios de esparcimiento o uso del tiempo libre con juegos intramuros. 						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA? Consiste en diferentes artículos de limpieza, tales como cloro, sapolio, detergente, etc., En general se aprecian buenas condiciones aseo. En la rutina diaria se establecen horarios de aseo tanto de la residencia como de los niños. Los niños se ven aseados.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

Fuente de información: Director del Centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		4
Existen encargados de caso por niño	X		2

El personal destinado a recibir y acoger a los niños a su ingreso a la Residencia está conformado por la dupla Psicosocial integrada por un Psicólogo y un Asistente Social, además de los Educadores. La Psicóloga permanece con licencia médica desde hace ya un tiempo, sin existir reemplazo de su cargo, lo que paraliza el desarrollo de los planes de intervención.

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Se han realizado capacitaciones al personal del Centro en materia de primeros auxilios en el mes de octubre de 2012. El Director y la Psicóloga realizaron un pos título en infancia y adolescencia en la Universidad del Pacífico, y la manipuladora de alimentos terminó su cuarto año de enseñanza media.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? Se está en vías de ello, realizando cursos en los cuales también incorporaron a tres adolescentes.

<p>Comentarios de lo Observado: La Psicóloga permanece con licencia médica desde hace ya un tiempo, sin existir reemplazo de su cargo, lo que paraliza el desarrollo de los planes de intervención. No se cuenta con plan de contingencia cuando los profesionales que acompañan a los niños se encuentran enfermos y/o con licencia médica. Al inicio de la visita quien se encontraba a cargo de la residencia era un educador. Posteriormente, y en virtud de un llamado, se integran el Director y el Asistente Social.</p>
<p>Recomendaciones: 1.- Se estima necesario evaluar posibilidades de reemplazo de la Psicóloga quien permanece con licencia médica, a fin de mantener instancias de trabajo con los niños. 2.- Asumir de manera integral el abordaje de situaciones de crisis o vulneraciones graves de derecho que se han presentado en la residencia en este período. 3.- Contar con personas que conozcan a los Niños y adolescentes, y el funcionamiento de la residencia, para llamarlas/os, cuando ocurra una emergencia y/o los miembros del equipo se encuentren enfermos.</p>

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA		
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Realizaron un nuevo plan de emergencia, y lo socializaron con los niños y el personal. Existen extintores, las vías de evacuación, que son sólo las puertas, están señalizadas: Existe un Botiquín y una camilla. La Sala de Enfermería cuenta con espacio y equipamiento mínimos. No existe un protocolo de seguridad.		
<p>Comentarios de lo Observado: Las carpetas se están implementando, según lo sugerido en visita anterior, y se encuentran actualizadas por área de intervención.</p>		

Recomendaciones:

Terminar con la implementación de todas las carpetas y mantener información actualizada, en cuanto a las intervenciones realizadas. Se sugiere incluir toda la información y documentos existentes de los NNA en las carpetas que se están actualizando, ya que hay información relevante para sus procesos de intervención que no se encuentra a la vista.

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicólogo (sí existe), otros profesionales que participen del proceso de intervención psicosocial de los NNA, e información contenida en carpetas

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? Todos los niños ingresan a la residencia vía Tribunal, Mulchén, Laja, Yumbel. Son recibidos por el tío de trato directo y presentados a los demás niños.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Existe un protocolo de acogida, y el niño es recibido por el Director, la dupla, o el equipo integral. El procedimiento no está determinado según edades.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Al momento del ingreso del niño se le asigna un educador.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo del centro, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión? Existe un reglamento interno mediante el cual se le proporciona la información general relativa al funcionamiento de la residencia.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, en el procedimiento de acogida está establecido.

5.a.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? El educador de trato directo, que recibe al niño.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, existe información que dice relación con la calendarización completa del día, la que también se encuentra disponible para los padres.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento) Cada caso es revisado por el Director y la dupla, se realiza entrevista con el niño, visita domiciliaria, entrevista con los padres o adulto responsable, coordinación con redes, evaluación del caso por psicólogo, y confección del plan de intervención individual.

Comentarios de lo Observado:

Se implementó manual de procedimientos de ingreso, acogida y rutina diaria.
Se observa que el Asistente Social no maneja información fundamental de los niños que ya llevan un tiempo prolongado en la residencia.

Recomendaciones:

- 1.- Realizar proceso de inducción a profesionales y educadores que ingresan ya sea por reemplazo o como titulares, y socializar el manual de procedimientos ya que esta información no es conocida por todo el personal.
- 2.- Realizar reuniones técnicas y revisar con profundidad cada uno de los casos de los niños y adolescentes que ingresen, y los que actualmente se encuentren en la residencia.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Se realiza una evaluación por la dupla psicosocial, utilizando instrumentos como test de intereses, entrevistas, y coordinación con redes.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Si existe.

Comentarios de lo Observado:

No se tuvo acceso visual al protocolo de diagnóstico.

Recomendaciones:

1. Realizar un mayor trabajo con la familia extensa del niño, a fin de procurar el pronto egreso.
2. Profundizar los diagnósticos y además incluir la elaboración de genogramas en la intervención.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La dupla Psicosocial con el apoyo de Educadores.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? Los planes de intervención individual contienen diagnósticos de situación individual y familiar, con las vulneraciones del niño. Se plantean objetivos para superar factores de riesgo. La dupla psicosocial con el equipo se proponen las metas para alcanzar los objetivos definidos.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? Controles de salud, atenciones psicológicas, evaluación el niño. Luego el equipo integral evalúa su cumplimiento. El equipo integral está formado por el Director que es comunicador audiovisual, por la psicóloga, asistente social y educadores de trato directo.

3a.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar).
Comente.

Fortalecer la vinculación socioafectiva con los padres.

Fortalecer la conducta de adecuación a normas en el centro.

Fomentar la formación de hábitos personales.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, se fortalecen mediante visitas domiciliarias, entrevistas con los padres, talleres en familia, y entrega materiales de apoyo.

4.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales). Existe un plazo máximo de dos meses y existe un diagnóstico preliminar.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1.- Considerar en el diagnóstico la aplicación de pautas de observación de competencias parentales (Barudy u otros autores), que entreguen elementos a incluir en los planes de intervención, evaluando durante el proceso los avances.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Existe una evaluación desde el ingreso del niño al Centro. Existe un protocolo de atención y derivación.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia? Se les explica verbalmente por la dupla en la entrevista realizada en visita domiciliaria, como en las visitas que hacen los padres al Centro. A cargo del contacto con la familia está la dupla sicosocial especialmente, así como también el Director del Centro y los educadores de trato directo.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Como plan no existe, está incorporado en el Plan de Intervención Individual.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Existen personas que los apoyan en eso, con quienes no existe vinculación efectiva. Personas de la comunidad y profesores de los colegios donde estudian los niños, con quienes salen a veces. Proyecto de la CMPC los ha llevado a la Universidad de Concepción y han efectuado otras salidas al cine.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Promover la vinculación familiar de forma más efectiva.
2. Identificar referentes significativos en red familiar extensa.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del niño/a en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro? Se les pregunta directamente y ello se consigna en las intervenciones.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Se realiza entrevista con los niños diariamente, siempre tienen un espacio para ello.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. Si un niño quiere hablar con su madre, se le facilita el teléfono para ello.

4.-¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? No, se basan en lo que señala la nutricionista. Los días domingos se hace comida a gusto de los niños.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? Se ayudan con imágenes cuando los niños no leen o escriben, y se contrata un psicopedagogo.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Sí, los niños pueden elegir su ropa dentro del stock existente, y se les permite comprar en el comercio, con dinero del Centro.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? Sí, de hecho diariamente se les entrega dinero para sus requerimientos.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, y cada niño cuenta con su casillero.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, los niños son informados del motivo de su permanencia en el Centro y la idea es que estén el plazo máximo de un año, se les informa gradualmente de su situación.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, se celebran los cumpleaños, fiestas patrias, navidad, año nuevo. Los padres son invitados, pero sólo una mamá se incorpora.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Crear espacios de recreación en los niños, con actividades dentro de la Residencia.
2. Favorecer la participación de los NNA en la rutina diaria y que esta participación se refleje en hechos concretos : contrato grupal, decoración de la infraestructura, poster o dibujos realizados por ellos, en diario mural, etc.

Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.). A menudo surgen peleas entre los niños por motivos muy puntuales como por ejemplo el acceso al computador o a ver algún programa de TV, si se observa un conflicto, el educador de turno lo acoge y calma y también lo aborda con quién generó el conflicto. La frecuencia de los conflictos no es muy alta.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Intervención inmediata de Educador a cargo, para lograr la separación. A continuación se sostiene entrevista destinada a conocer los motivos de la discusión. Con posterioridad se refuerzan mecanismos de resolución de conflictos a través de talleres grupales que incorporan valores basados en el respeto y la responsabilidad. Se sanciona al niño que genera las peleas, generalmente se le restringe un beneficio como el computador o ver TV.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? A través de la intervención de la dupla psicosocial y de los educadores, y mediante el desarrollo de talleres de resolución de conflictos.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Existe un reglamento interno de convivencia se trabaja principalmente en base al refuerzo positivo, ante la presencia de conductas negativas se utiliza el castigo expresado en suspender acceso al computador; no elegir la película que verán o acostarse más temprano.

Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en el Centro?

Levantada: 07:00 horas.

Desayuno: 07:30 horas.

Ingreso Colegio: 08:15 horas.

Regreso de la escuela: Entre 15:30 y 16:00 horas.

Estudio: 17:30 a 19:00 horas.

Cena: 19:30 horas.

Descanso: 20:00 a 21:00 horas.

Acostada: 21:30 horas.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. Se promueve la autonomía de los niños cuando ellos realizan propuestas de actividades a desarrollar (actividades recreativas, fútbol, paseos) y de la alimentación que les gustaría recibir, esto es acogido por los educadores. La autonomía es progresiva en la medida que el niño alcanza mayor edad y demuestra responsabilidad.

3.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos. Se recoge la opinión de los niños y esta es tomada en cuenta, los niños participan en la rutina diaria, los educadores incentivan a participar a los niños, se realiza una detección de intereses a través de entrevistas, de acuerdo a ellas se motiva y refuerza la incorporación y participación en actividades deportivas (Fútbol); Comunitarias (Jupach).

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. Cuatro horas diarias, las que se distribuyen entre: juegos de salón, pin pong, taca-taca y competencias en la multicancha. Estas actividades se realizan después de la hora de estudio. Los niños que no van a sus casas realizan actividades recreativas, y de otro tipo los fines de semana, como paseos, cuando el clima no lo permite hacen actividades en la residencia, juegos de salón y ver TV.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)? Se hacen paseos acompañados por el educador, también practican fútbol en un taller dos veces a la semana, realizan visitas a la Comunidad Cristiana de Laja, además de paseos dentro de la localidad, y se coordina la participación en talleres municipales. En verano, se coordina la participación en el Campamento Cristiano de la Corporación, previo a haber informado al Tribunal.

Comentarios de lo Observado:

Se implementó rutina de la casa, la cual está publicada en lugar visible y en todas las dependencias.

Recomendaciones:

- 1.- Realizar capacitación a los educadores que ingresan o que realizan reemplazo, en materia de resolución de conflictos.
- 2.- Se recomienda una rutina de tiempo libre supervisada y organizada de acuerdo a los grupos etáreos.
- 3.- Habilitar espacios de estudio y esparcimiento apropiados para los niños más pequeños.

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? No se realiza chequeo de salud formal al ingreso de un niño. El educador/a los recibe y realiza una evaluación general, en caso de requerirse, el niño es derivado al Hospital de Laja o se solicita una interconsulta a Centros Especializados de Los Ángeles, desde donde, en caso de no existir especialista, es derivado a Concepción.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Todos los niños poseen credencial de salud. Existe cuaderno de salud pero no tiene información completa, en 4 carpetas revisadas esta información es básica.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? No existen protocolos de atención y derivación frente a enfermedades de los niños. La derivación a centros de atención de salud resulta lenta y escasa, en virtud de la falta de especialidades médicas en Laja.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? Todos los niños están inscritos en el Consultorio de Salud y cuentan con sus credenciales.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Patologías que dicen relación con enfermedades estomacales, respiratorias; y de neurología; y atención Dental.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. En el ámbito de la salud, se realizan coordinaciones con establecimientos de la Red de Salud. En el aspecto físico, se trabaja con instituciones locales principalmente municipio y establecimiento educacional. En el ámbito emocional, se desarrolla Contención emocional y Terapia a través de la dupla psicosocial. Se están desarrollando talleres de salud bucal, sexualidad, prevención de consumo de drogas y primeros auxilios.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? Los niños reciben información relativa a salud preventiva a través de los educadores. La educación sexual es abordada por la Psicóloga de la residencia. Los hábitos de Higiene y aseo personal en tanto, son abordados por la Educadora. No se cuenta con protocolo al respecto.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Sí, se indica que reciben constante apoyo y especial acompañamiento en derivaciones a Establecimientos de Salud. Dentro del equipo se cuenta con una psicóloga y una psicopedagoga quien evalúa los casos de los niños y elabora un plan de tratamiento

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Los educadores entregan los medicamentos a los niños que lo requieren. En botiquín hay un cartel que señala los horarios en que estos deben ser administrados.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	SI	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal	X	
Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Comentarios de lo Observado:

Todos los niños poseen credencial de salud en los Centros de Salud, pero no cuentan con registro de antecedentes en sus carpetas individuales actualizados y completos.

Recomendaciones:

- 1.-Elaborar protocolo de salud y procedimiento de derivaciones, el cual deben conocer todos los funcionarios del centro.
- 2.- Implementar registros de salud de todos los niños e incluir esta información en carpetas individuales.
- 3.- Se sugiere abordar temáticas de Salud Preventiva y de promoción de la salud con los niños a través de diversas instancias.
- 4.- Se sugiere establecer registros y evaluación de salud física y odontológica.
- 5.- Socializar con todo el equipo las situaciones de salud de los niños.
- 6.- Mejorar el procedimiento del manejo y suministro de los medicamentos controlados.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto? Reciben 4 comidas diarias. Existe registro de planificación de menú semanal elaborado por Nutricionista el cual se tuvo a la vista, la minuta se elabora en base a los requerimientos nutricionales de todos los niños.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios? No se han presentado casos de inapetencia, pero de existir se conversarían con nutricionista y luego se vería necesidad de derivar a consultorio.

Comentarios de lo Observado:

Los niños que asisten a escuela reciben alimentación en sus colegios, y fuera del horario escolar, en la residencia.

Recomendaciones:

1. Cumplir con la minuta alimentaria establecida por la Nutricionista.
2. Realizar evaluación nutricional de los niños.
3. Poner a la vista de los niños información relacionada con alimentación saludable.
- 4.- Mejorar en cantidad y calidad la alimentación de los niños. Ejemplo; incluir verduras, frutas de la estación, y lácteos.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	17
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	17

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? Se distribuye el trabajo entre el equipo de Educadores y la dupla psicosocial. Todos los niños que permanecen en la residencia asisten a establecimiento educacional. Se debe considerar que se contrató por horas un psicopedagogo que hace talleres y refuerzo escolar.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal: 16 niños.

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal: 16 niños.

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal: 0 niños

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones? Las carpetas individuales cuentan con certificados educacionales, documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones. Pero no se encuentran completos en todas las carpetas.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Si. 16 niños tienen acceso, que son los 16 que asisten regularmente.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas) Los niños cuentan con espacio físico (sala de estudio) conducente al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales por Educadores a través de rutinas diarias de estudio. Cuentan con un computador de uso común y textos para consultas escolares la motivación la realiza profesional psicopedagoga.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? Es adquirida a través de donaciones que recibe la residencia, cuando no se encuentra disponible se procede a realizar compras en el comercio local.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido? La mayoría de los padres son de localidades rurales lejanas a la residencia, sin embargo todos los niños cuentan con un apoderado de la residencia que asiste a reuniones escolares, o en su defecto, se reúne en entrevistas con los profesores. Aproximadamente el 70% de los niños se encuentran en situación de abandono.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales? A los niños se les motiva, consulta y se acuerda la realización de actividades recreativas los fines de semana especialmente para los niños que no van a sus domicilios. Se entrega permiso previa evaluación de la actividad y sus horarios. Se realizan coordinaciones con los organizadores de las actividades. Los educadores coordinan talleres de mecánica, deporte y manualidades con voluntariado (no existe registro formal).

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste? Se reporta que existen tres niños que presentan necesidades especiales en el ámbito cognitivo, uno sin evaluación. Para ellos, se realizan coordinaciones para su inclusión en actividades desarrolladas por instituciones y organizaciones locales.

<p>Comentarios de la Observado: La mayoría de los niños asiste a clases y se cuenta con apoyo escolar en la Residencia. Se han contratado horas de psicopedagogo.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Se sugiere tramitar la obtención de carnet de biblioteca para todos los niños a fin de facilitar su acceso a instancias bibliográficas de apoyo a la labor educativa. 2. Evaluar a niño con necesidades especiales, para su pronta incorporación a la educación formal. 3. Establecer un plan de acompañamiento educativo individual y diferenciado. 4. Complementar los datos escolares en carpetas individuales.</p>

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as? Instancia formal de reclamo y quejas es el Buzón de Sugerencias del Servicio Nacional de Menores, en esta visita se observa la implementación de un libro de sugerencias y reclamos del programa, el cual está al alcance los NNA, familias y visitas.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? La residencia no cuenta con esta instancia en forma directa. Toda representación legal debe ser cubierta a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
<p>Comentarios de lo Observado: Existe buzón de sugerencias de Sename. No se exhibe resultado. Se observa libro de sugerencias y reclamos. En el cual no se visualizan sugerencias y tampoco reclamos.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. Se debe realizar seguimiento de las sugerencias y reclamos de los NNA y sus familias. 2. Hacer uso efectivo del libro de sugerencias y reclamos. 3. Establecer protocolo de reclamos y respuestas a ellos.</p>		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Mantención de equipos de extinción de fuego y señalética de seguridad visible. Se observa además la presencia de pasamanos, piso antideslizante y rampa de acceso, se realizó coordinación con prevencionista de la ACHS.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? Se encuentra pendiente este ejercicio, pero se ha enseñado a los niños a como evacuar en caso de una emergencia. Se coordinará con ACHS un simulacro con el equipo y niños.

3.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. No existe informe de seguridad de Bomberos. Indican haber hecho gestiones, sin prosperar.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza? Se reporta que se realizan revisiones de instalaciones eléctricas, de gas, y de agua por parte de colaboradores voluntarios de la Residencia situación respecto de la cual no existe registro, así como tampoco de la acreditación de dichos voluntarios.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? No existe registro de chequeos de seguridad en alguna carpeta individualizada para la prevención de riesgos.

6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo? Existe un Plan de Emergencia este es conocido por niños y educadores.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Si, el Plan de Emergencia como las salidas de emergencias son conocidas por los niños y el personal. Se visualiza firma de los niños más grandes cuando se socializó la información. No se han realizado simulacros.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Existen salidas de emergencia señalizadas y conocidas por el personal y los niños. Pero las puertas no abren hacia afuera como lo señala la norma de seguridad.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Se cuenta con cuatro extintores de polvo químico seco, 1 en el dormitorio, 1 en comedor, 1 en oficina de profesionales y 1 en la cocina con cargas vigentes

Comentarios de lo Observado:

No cuentan con informe de seguridad de Bomberos, ni otros organismos acreditados.
Las ventanas de todas las dependencias poseen rejas externas no desmontables.
Los números de teléfonos de emergencia se encuentran publicados en lugares visibles.

Recomendaciones:

1. Actualizar y socializar el Plan de Emergencia.
2. Realizar simulacros de evacuación con organismos especializados en forma periódica.
3. Elaborar y publicar plano de las dependencias con zonas seguras y de evacuación.
- 4.- Registrar simulacros y capacitaciones en carpetas de los niños, igualmente agregar lista de asistencia de los niños que participan en estas actividades.
- 5.- Continuar las gestiones para lograr evaluación e informe de bomberos.

II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

NIÑO ENTREVISTADO: [REDACTED]

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)		X			
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)		X			
ATENCIÓN DENTAL		X			
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.		X			
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION		X			

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?

Cuando llegó se quería ir, pero ahora se siente bien, feliz. Llegó a los 9 años, luego se fue y volvió hace un año, regresó porque se había acostumbrado a la residencia. En su momento fue recibido por el Director y el asistente social, hicieron que se sintiera cómodo.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?

Le informaron sobre las funciones de los miembros del equipo y le mostraron la residencia.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?

Si, los tíos siempre lo han escuchado, se siente cómodo, no le gustaría volver con su familia.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?

Habla con el Director, él está todos los días, no siente temor de decir algo.

5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro

Lo mejor fue su viaje a Puerto Montt. Lo peor son las discusiones cuando algún niño se quiere pasar de listo.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?

Si le castigan le dicen el por qué y también la duración del castigo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levanta a las 7:00 horas, se ducha, va al colegio, toma desayuno en el liceo, vuelve a las 17.30 horas, hace una hora de estudio, toma onces, ve televisión, se baña y se acuesta, cerca de las 21.30 horas.

8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?

Desayuno, almuerzo y comida, si tienen hambre, sacan pan y comen.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?

Si, tiene su propia ropa y también le compran los tíos.

10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?

Si puede, y tiene cuando le dan sus familiares, lo gasta en ropa o en dulces, él lo administra.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)? ¿De qué forma?

Había un tío que hacía talleres de sexualidad. De repente él conversa con los tíos.

12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?

Los cumpleaños, fiestas patrias, navidad, año nuevo.

Comentarios de lo Observado:

Niño se observa relajado y contento, sólo manifiesta cierta deficiencia en materia de alimentación.

Recomendaciones:

Motivar la vinculación del niño con su familia.



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
RESIDENCIA SAN JOSÉ
LAUTARO N° 290 CORONEL**

FECHA DE LA VISITA: 16.11.2012

HORA INICIO: 13:30 ____/

HORA TERMINO: 16:50 ____/

FECHA VISITA ANTERIOR: 05.06.2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social de Universidad Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	



I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE			X			
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES						X
LAVANDERÍA				X		
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)						X
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X
Comentarios de lo Observado:						
Se deja expresa constancia que esta Residencia pasó de la Fundación Verbo Divino, a la Fundación Novo Millennio del Arzobispado de Concepción, a partir del 1° de Octubre. El establecimiento se mantiene en las condiciones en que fue recepcionado. Se mantiene la necesidad de mejorar infraestructura y ambientar dormitorios, baños, comedor, cocina, lavandería, y espacios de recreación.						
Recomendaciones:						
<ol style="list-style-type: none"> Hacer reparaciones, mantención, equipamiento y heroseamiento de todas las dependencias. Igualmente implementar con juegos intramuros, de salón, juguetes y textos de lectura recreativa y de consulta. 						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA? Detergentes, limpia-pisos, cloros, y desodorante ambiental, cuyas compras se hacen semanalmente. El 1° de Octubre se realizó una fumigación y desratización. No se han iniciado acciones preventivas específicas en relación a la meningitis. Los niños se ven aseados.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista a la Psicóloga.

Fuente de información: Psicóloga y Secretaria del Centro.

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X *		3
Existen encargados de caso por niño	X		3

- De 8:30 a las 18:00 horas este trabajo lo realiza la Directora que es Trabajadora Social, y su dupla psicosocial quienes, en caso necesario consultan con los Educadores de Trato Directo, quienes cumplen estas funciones en ausencia de aquellos.

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Desde que el nuevo equipo entró en funciones esto no se ha realizado, pero tanto la Directora como su dupla psicosocial y ETD tienen experiencia y capacitación previa en este tipo de labores.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? No, pero tres de los educadores que vienen de la administración anterior los poseen.

Comentarios de lo Observado: Capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación están considerados en la programación de actividades a realizar.
Recomendaciones: 1.- Implementar a la brevedad posible éstas capacitaciones por parte de las instancias idóneas en la materia. 2.- Realizar proceso de inducción a todo el equipo ya que se cuenta con profesionales que ingresaron el 1 de octubre del 2012.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Psicóloga del Centro.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		X
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	x	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		X
Las medidas de seguridad son conocidas por todo el personal. Existen detectores de humo, extintores y señalización de zonas de seguridad de acuerdo a lo sugerido por la ACHS.		
Las medidas de seguridad son incompletas y no han sido socializadas con el personal. Los extintores y la señalética son insuficientes. No existe Plan de Emergencia ni otro tipo de operaciones tendientes a lograr un abordaje de situaciones de riesgo y una evacuación segura. No existe Plan de evacuación, no existe coordinación actualizada con Bomberos, y no se han realizado operativos de emergencia. Existe un reglamento interno de orden, higiene y seguridad de la Fundación general para todas las instituciones dependientes de ella.		
Comentarios de lo Observado: Se cuenta con la documentación de los niños al día. La Fundación Verbo Divino dejó carpetas físicas de cada niño, pero no actualizadas. La nueva administración está en proceso de elaboración, pero en formato digital. Se hicieron arreglos solamente en las instalaciones eléctricas. Posee registro de visita completo y actualizado.		
Recomendaciones: 1. Confeccionar de forma urgente registros completos de la situación de cada niño. 2. Implementar libro y/o buzón de reclamos y sugerencias para niños y familiares. 3. Confeccionar Plan de Emergencia y socializarlo con el personal y los niños.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

Fuente de información: Profesional psicóloga e intermitentemente Trabajador Social y Encargada de compras.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? La actual administración no ha recibido ingresos. El 100% de los niños son derivados por Tribunales de Familia. En el supuesto de ingresos por otra vía, estos casos son puestos a disposición del Tribunal inmediatamente al día hábil siguiente.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Como se dijo anteriormente, a la fecha de la visita no han tenido ingresos, pero tienen acordado verbalmente un procedimiento de acogida por los profesionales, el que fuera de los horarios de trabajo de éstos, es realizado por los Educadores de Trato Directo. Está determinado según edades. No está regulado, y se encuentra en proceso de formalización.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? No es personalizado, porque todos intervienen en las instancias que corresponden.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo del centro, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión? Se proyecta hacerlo verbalmente una vez que se produzca el ingreso, para ello cuentan con un proyecto de funcionamiento.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, desde que ingresan. Tienen un protocolo de proceso gradual de inducción, pero no han tenido la oportunidad de aplicarlo.

5.a.- Si el NNA por su edad o condición no comprende esta información ¿Quién está encargado de velar por su adecuada atención individual? ¿Se le entrega la información correspondiente a ese adulto? La dupla psicosocial, pero prioritariamente la Psicóloga en forma individual en lo relativo al niño, y en lo que respecta a la familia, el Trabajador Social.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, la información existe, pero no está formalizada.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento). No existe proceso de acogida formalizado.

Comentarios de lo Observado:

No existe un protocolo de acogida, claro y establecido.

Recomendaciones:

- 1.- Establecer procedimientos de acogida específicos tanto para los niños como para sus familias, de preferencia con apoyo de material escrito.
- 2.- Designar personal específico para la acogida de los niños y de sus familias.
- 3.- Luego de lo anterior, dar a conocer tanto al niño como a su familia, los servicios, las reglas de funcionamiento y los roles y funciones que cumple cada integrante del equipo de trabajo.
- 4.- Que la dupla psicosocial en conjunto asuma estas tareas.
- 5.- Construir de preferencia por escrito un flujograma respecto de rutinas del centro. Publicar normas de funcionamiento para niños y padres. Ambas publicadas dentro de la residencia y también entregadas por escrito, tanto al niño como a sus adultos responsables.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Hasta la fecha no. Se trabaja actualmente en los planes de intervención y en la profundización diagnóstica que dejó la otra Fundación. Los instrumentos utilizados son los pertinentes a cada profesión. * Es importante destacar que el equipo sostuvo una reunión con la Juez Presidente de su jurisdicción donde se tomaron acuerdos al respecto, priorizando los planes de intervención.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Existe un protocolo que se está empezando a usar de acuerdo a las necesidades, se trabaja con entrevistas del equipo con la familia y el niño. El centro no dispone de instrumentos de evaluación diagnóstica, pero cada profesional utiliza aquellos que posee en forma particular.

Comentarios de lo Observado:

1.- Existen carpetas físicas de cada niño que dejó la anterior fundación, sin embargo éstas se encuentran incompletas y no actualizadas.

2.- Al realizar el plan de intervención efectúan profundización diagnóstica.

Recomendaciones:

1.- Elaborar fichas individuales completas por cada niño a la brevedad posible.

2.- Elaborar pauta de evaluación integral y de necesidades individuales de cada niño.

3.- Priorizar los diagnósticos en base a instrumentos validados y de reconocida eficacia en este ámbito.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La Directora y la dupla psicosocial. En caso necesario, con consulta a ETD y otras fuentes de información significativas.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? Se abordan las necesidades inmediatas con los recursos con que cuenta la Fundación, y otros de la Red que sean pertinentes. Existen Planes de Intervención individual que dejó la Fundación anterior, y los están empezando a actualizar y enviando al Tribunal de Familia. Consideran: datos completos del niño y su familia, síntesis diagnóstica de la situación de vulneración de derechos, planteamiento de objetivos, actividades y personas responsables, resultados esperados, y tiempo estimado de intervención. Son diseñados por la Directora y la dupla psicosocial.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? Se establecen resultados esperados para cada objetivo, y los responsables de intervenir, principalmente el trabajador social y la psicóloga. La Directora controla que estos se cumplan. El Tribunal de Familia superviza y controla a través del mismo plan de intervención y de sus estados de avance.

3a.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar).
Comente.

“Reforzar adherencia al proceso educativo y su mantención en el sistema”.

“Mantener y reforzar vínculos afectivos con su hermano inserto en el sistema residencial”.

“Promover habilidades parentales”.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, lo contempla a través de la intervención individual y familiar. Esto se hace evidente en el planteamiento de objetivos y en las actividades programadas.

4.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales). Un mes.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1.- Completar y actualizar las fichas individuales de cada niño y confeccionar planes de intervención de acuerdo a la situación y necesidades actuales.
- 2.- Chequear permanentemente lo anterior.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, se cuenta. El protocolo de trabajo es el propuesto por el doctor Jorge Barudy, el cual adaptaron.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia? La Directora y la dupla psicosocial.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, y está inserto en el plan individual. Contempla objetivos, actividades y resultados esperados.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Estaba implementado y lo van a seguir cumpliendo en el sentido de que los niños realizan salidas a la casa de sus ETD. No existe el sistema de apadrinamiento.

Comentarios de lo Observado:

- 1.- Las evaluaciones de la familia, sus competencias, el protocolo de contacto y de trabajo con ellas, y los planes de intervención individual constan en las carpetas de cada niño.
- 2.- La información relativa a alternativas de apoyo para los niños que no reciben visitas, no está contenida en las carpetas, pero sí en el libro de registro de visitas y de salida de los niños.

Recomendaciones:

- 1.- Trabajar con especial dedicación a los niños que están en situación de abandono, o que no mantienen contacto con su familia.
- 2.- Identificar familiares en la red extensa para que asuman tareas de apoyo a los NNA.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del niño/a en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro? Se desarrollan actividades grupales, dinámicas y juego destinadas a estimular la expresión de sentimientos y opiniones. Además se realizan entrevistas individuales, principalmente con Psicóloga y Directora, y conversaciones informales.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, de manera informal a través de diversas instancias basadas en Conversaciones y Entrevistas, con Educadores y dupla psicosocial.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. Por ejemplo, se motiva la organización de los niños para que ellos decidan qué juego usarán en el play. También se organizan entre ellos para traer pelotas para fútbol.

4.-¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? La Minuta diaria es elaborada por la Nutricionista, solamente los fines de semana es posible incorporar sus preferencias.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? No existen casos de niños que presenten dificultades para la expresión verbal.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Los niños pueden elegir su ropa de acuerdo a la disponibilidad existente. No están autorizados para realizar compras en el comercio solos y esta situación aún no se ha presentado. En el caso de que surja la necesidad, se contempla que vayan acompañados de alguna educadora de trato directo.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? No existen recursos para asignar dinero a los menores. Todas sus necesidades son cubiertas a través de la Residencia, en la medida de sus recursos. En caso de que los padres entreguen dinero, éste es entregado de manera gradual por el personal a cargo.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, cuentan con su propia ropa, marcada para individualizarla. Existen casilleros individuales situados en los pasillos.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informados desde el momento de su llegada por la Directora y los profesionales a cargo.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Hasta la fecha no se han realizado actividades, pero se contempla la celebración de navidad, año nuevo, fiestas patrias, día del niño, cumpleaños, entre otros, con la integración de los padres, siempre y cuando no exista prohibición del Tribunal.

Comentarios de lo Observado:

Se trabaja en el establecimiento de canales de comunicación con los niños y sus padres.

Recomendaciones:

- 1.- Incluir este aspecto en la rutina diaria de la residencia como por ejemplo en la decoración, en las actividades recreativas y de uso del tiempo libre.
- 2.- Realizar contrato grupal, que considere reglas y normas de convivencia, y sanciones.
- 3.- Incluir en el proceso de ingreso de un niño, la recepción por parte de otro niño de la residencia.

Resolución de conflictos

1.- **Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.).** Los conflictos se dan principalmente entre pares por los juguetes o el play station cuando se ponen horarios y no se respetan estos entre ellos, pero los niños siempre están con una educadora de turno que regula estos eventos.

2.- **¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?** Siempre se habla a los niños del buen trato, se aborda individual y grupalmente, la dupla apoya estas tareas, y estos casos se abordan posteriormente por el equipo de trabajo.

3.- **¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?** La educadora es responsable de la convivencia de los niños, es la que ve en primera instancia el conflicto, luego se informa a la directora o la psicóloga según sea el problema, de acuerdo a eso se inicia, en el caso de ser necesaria, una intervención más profunda.

4.- **¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa.** La disciplina se regula a través de la privación de juegos Play, acostada más temprano, no ver programas de televisión y en algunos casos no incluir en salidas que se tienen programadas

Rutina Diaria

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en el Centro?**

Aseo personal	: 06:40 horas.
Hacer Camas	: 07:00 horas.
Desayuno	: 07:30 horas.
Ingreso Colegio	: 08:00 horas.
Almuerzo	: 13:00 horas.
Estudio	: 15:00 horas.
Juegos	: 16:00 horas.
Colación	: 17:00 horas.
Ducha	: 18:00 horas.
Cena	: 19:00 horas.
Dormir	: 20:30 horas.

Se implementó una sala de juegos para los más pequeños que está equipada con una caja de juegos, éstos implementos se tienen principalmente para ser usados en horario de la mañana. Los niños se separaron por grupo etéreo para evitar dificultades en cuanto a las actividades, organización y disciplina.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. Los niños apoyan las labores cotidianas de la casa como hacer su cama, aseo de dormitorio, apoyo en orden de comedor. En cuanto a otras actividades que requieren una autonomía fuera de la residencia, los niños solo salen con un adulto responsable, cuando son enviados del colegio por alguna razón enfermedad o problemas de conducta, deben ser retirados por un adulto educador.

3.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos. Se promueve la educación y la especialización como herramienta de desarrollo personal. En dos casos de niños más grandes han sido ellos mismos quienes han elegido los Colegios Técnico Profesionales en los que desean proseguir estudios

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. En entrevista efectuada al Asistente Social que subroga a directora titular, éste indica que el equipo se encuentra en período de revisión de las buenas y malas prácticas en la intervención, temas recreativos, ámbito escolar, y definición de horas de estudio entre otros aspectos. Se informa que se destinan aproximadamente 3 a 4 horas diariamente para actividades como futbol, ping pong, play station, tv cable, película, y música.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)? Se realizan actividades en conjunto con la otra residencia que es de niñas pertenecientes a la misma Corporación para realizar celebraciones en conjunto como por ejemplo fiesta de navidad.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1.- Realizar con carácter de prioridad inducción al equipo de trabajo en cuanto a normativas técnicas de las residencias.
- 2.- Generar en un corto plazo medidas que vayan en respuesta a los aspectos evaluados como debilidades o nudos críticos observados en esta supervisión.
3. Se sugiere evaluar los puntos revisados anteriormente y establecer protocolos o procedimientos para su abordaje.
- 4.- Poner en lugares visibles la rutina de la casa para que sea conocida por todos los niños de la residencia.
- 5.- Considerar la opinión de los niños en cuanto a la ornamentación de la residencia.
- 6.- Favorecer espacios de reflexión con los niños, y el establecimiento de contrato grupal para enfrentar situaciones de conflicto o de buena convivencia.
- 7.- Generar instancias de uso del tiempo libre supervisado por un adulto, considerando los intereses por grupos etáreos.
- 8.- Considerar mayor y mejor equipamiento y materiales para el uso de tiempo libre de los niños.

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? No existe profesional que realice esta tarea, sólo se activa la red de salud cuando hay presencia de alguna situación de salud que requiera ser atendida por especialista.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Sí, observa que existe en las tres carpetas observadas pero contiene información básica.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? No existen, cuando un niño se enferma es llevado al Hospital, pero en carpeta sólo se adjuntan certificados de atención médica. Se mantiene lo informado en la anterior visita en términos de que las principales dificultades para la derivación a centros de atención de salud dicen relación con la falta de personal allí existente y con la demora en conseguir la atención requerida.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? Sí, todos los niños están inscritos en los Hospitales de Lota, Coronel y Concepción.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Las principales situaciones de salud se refieren a problemas broncos pulmonares, resfríos, problemas dentales y estomacales.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. No existe convenio de atención.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? No existe protocolo, sin embargo se han realizado charlas por parte del Cosam, y durante el primer semestre se contó con alumno de nutrición, que hasta el mes de Octubre, realizaban talleres. Esta información está contenida en una de las carpetas.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Se mantiene información entregada en anterior visita respecto a que los niños son acompañados en forma permanente por el equipo de la residencia. En casos de retardo mental moderado, reciben apoyo y motivación permanente de parte de la dupla psicosocial. A contar del mes de Octubre se incorporó una profesional psicopedagoga por 22 horas, y un profesional psiquiatra con 6 horas mensuales.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? No existe registro de seguimiento de tratamiento que tengan los niños actualmente hay tres casos que deben tener tratamiento especializado.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal		X
Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

Comentarios de lo Observado:

- 1.- Urgente, contar con una evaluación médica de cada niño, a fin de poder contar con la medicación en caso de requerirla, lo que debe consignarse en cada carpeta individual.
- 2.- Urgente, generar protocolos de derivación a salud, considerar uso de manejo de medicación dentro del hogar.
- 3.- Urgente, contar con un sistema de enfermería para casos de emergencia y suministro de medicación.

Recomendaciones:

1. Se sugiere establecer un sistema de registro de medicamentos administrados a los niños con registro de los educadores a cargo y horario de su administración, igualmente libro con stock de medicamentos controlados (psicotrópicos) foliado.
2. Evaluar todos los casos de los niños en esta dimensión desde su ingreso, y anexar estos documentos a las carpetas individuales
3. Establecer protocolo desde el ingreso de un niño, durante su permanencia y egreso respecto a su seguimiento en el área de salud.
4. Realizar inducción al equipo de trabajo respecto a procedimientos en relación a la salud de los niños, esto ante la eventualidad de que deban asumir este aspecto por ausencia de educador de turno o de la ocurrencia de una emergencia.
- 5.- Coordinar con profesional psiquiatra capacitación a equipo de trabajo para dar herramientas para manejo de situaciones complejas de conducta que requieran contención.
- 6.- Establecer procedimientos de promoción de la salud en los niños.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto? Se entregan cuatro comidas diarias; Desayuno 08:00 horas; Almuerzo 13:00 horas; Colación 17:00 horas; y Cena 19:00 horas. Existe registro de planificación de minutas mensual elaborado por la Nutricionista. El menú es único para todos los niños.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehusan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios? Se observa a los niños y cuando presenta inapetencia por varios días se deriva a médico para evaluación en el hospital San José.-

Comentarios de lo Observado

No existen mejoras en consideración a la visita del primer semestre.

Recomendaciones:

1. Hacer minutas diferenciadas, acordes a los distintos estados nutricionales de los niños.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	23
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>24</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? La Psicopedagoga se está haciendo cargo del apoyo escolar a contar del mes de octubre, esto referido a horarios, hábitos, problemas de aprendizaje, y refuerzos, esta profesional evalúa los casos y posteriormente realiza un plan de trabajo que luego es socializado con educadoras de trato directo quienes apoyan este aspecto y retroalimentan a la psicopedagoga en materia de avances o dificultades. Los casos son evaluados por el equipo.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 23

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 23

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal. 1

2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones? Las carpetas individuales cuentan con certificados anuales. Sin embargo, éstos no se encuentran actualizados.

3.- ¿Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial?. **INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.** Sí, todos los niños tienen acceso a algún sistema de educación, actualmente 1 niño asiste al Liceo Técnico; 1 al Liceo Comercial; 1 al Centro de necesidades especiales; 2 a la Escuela Diferencial Camilo Olavarría; 1 no asiste a clases en el Liceo Metodista, por repitencia, los demás niños asisten a clases, y 17 corresponden a nivel de enseñanza básica.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas) Los niños no cuentan con un espacio exclusivo para la realización de tareas y sus horas de estudio, estas actividades deben realizarse en el comedor. Las educadoras apoyan a la psicopedagoga en esta tarea, no existen espacios adecuados para estudio y los niños no tienen acceso a Computadores por no contar con ese recurso, no tienen textos para implementar, ni espacios habilitados como biblioteca, sin embargo se puede señalar que hasta el mes de Octubre del presente año se contaba con muebles, computador y textos de estudio complementarios y de recreación, pero fueron retirados por la anterior institución que administraba el centro.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? La residencia los compra o bien solicita apoyo a los padres. Actualmente se está postulando a becas, a través del DAEM para la compra de uniformes buzos, zapatos y útiles escolares.

6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido? Sí, lo padres son motivados por los profesionales, sin embargo la respuesta y asistencia es baja. Los profesionales de la residencia no asisten a reuniones de apoderados, sólo se coordinan horas de entrevista con profesores de los niños para conocer sus avances o situaciones particulares en este ámbito.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales? Acceden a juegos de play station, se realizan coordinaciones con el gimnasio Codescar para la práctica deportiva. Para ello se consideran los intereses de los niños. Recientemente se coordinó con la Casa de la Cultura, y a partir del 1° de Diciembre, un niño asistirá a grupo de folclore. Los intereses de los niños son conocidos a través de espacios formales, y de la rutina diaria y la convivencia.

8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste? No, no se realiza, pero psicopedagoga en conjunto con psicólogo y orientaciones de psiquiatra se coordinaran acciones para su abordaje.

<p>Comentarios de lo Observado: No existe habilitación de sala de estudio para los niños.</p>
<p>Recomendaciones: 1.- Se solicita habilitar espacio para ser destinado a sala de estudio, separándolo de otras áreas. 2.- Generar campaña en la comunidad o coordinar con DAEM para implementar biblioteca para los niños. 3.- Buscar alternativa educacional para joven que no se encuentra asistiendo a clases. 4.- Actualizar en carpetas registros de educación y que estos sean conocidos por todo el equipo de trabajo.</p>

Proceso: Sistema de Reclamos

Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as? No existe procedimiento a este respecto. Los niños plantean sus reclamos y quejas de manera informal a los integrantes del equipo de trabajo de la residencia. No existe seguimiento ni registro de respuestas a las peticiones o requerimientos.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los NNA que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? No, para estos efectos se acude a coordinaciones con la OPD.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas		X
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		x
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X

Comentarios de lo Observado:

No existe un procedimiento formal de reclamos y/o quejas, sólo instancias verbales.

Recomendaciones:

1. Se sugiere establecer procedimientos y canales formales de reclamos y quejas para niños y padres.
- 2.- Implementar espacios de socialización de la recepción y conocimiento de quejas que sean constituyentes de espacios de participación de los niños y puedan opinar respecto de cómo mejorarlos.

Seguridad

1.- **¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** No se cuenta con medidas de seguridad actualizadas ni socializadas tanto con niños como con equipo de trabajo.

2.- **¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?** Se desconoce, se mantiene información entregada en anterior visita de la Comisión la cual es: "Se realizó en junio de 2012 con la participación de toda la Residencia".-

3.- **Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** Se desconoce esta información asistente social que responde este ítem reitera que asumieron recién en el mes de octubre la administración de la residencia y que en esa oportunidad no hubo traspaso de información de esta índole

4.- **¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?** No ha habido visita de prevencionista de riesgo en el período comprendido entre Octubre y Noviembre.

5.- **¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?** Se mantiene lo informado en visita del mes de junio. No existe este documento.

6.- **Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?** No existe plan de emergencia. No se ha implementado lo sugerido en visita anterior.

7.- **¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** No existe plan por lo que no es conocido por niños y personal del centro

8.- **¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?** Existen dos salidas al exterior, pero no están señalizadas como vías de evacuación, falta señalética y que esto sea conocido por niños y personal del centro

9.- **¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?** Sí, 6 con carga vigente, y en bodega hay otro.

Comentarios de lo Observado:

1.- No cuentan con plan de seguridad vigente.

2.- No se tiene registro de evaluación de los sistemas eléctricos, gas, agua.

Recomendaciones:

- 1.- Se sugiere con carácter de prioridad, que se implemente y elabore protocolo de seguridad y abordaje de medidas de emergencia, y se socialice con niños y personal del centro.
- 2.- Dejar medio de verificación de esta actividad; programa de capacitación, asistencia de niños y personal.
- 3.- Registrar en carpeta individual como una actividad esta capacitación.
- 4.- Solicitar a prevencionista de ACHS, evaluación de medidas de seguridad del centro.
- 5.- Señalizar salidas de emergencia, e identificar sitio de seguridad ante una evacuación. Dar a conocer esta información a niños y personal del centro.
- 6.- Realizar mapa de las dependencias del centro, identificando llaves de paso para corte de agua, luz y gas, y socializarlo con niños y equipo.
- 7.- Elaborar plan de evacuación y abordaje de situaciones de emergencia.
- 8.- Identificar personas responsables y encargados en su reemplazo, y socializar con equipo y niños.

II.- PARTE A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Al momento de la visita la mayoría de los niños se encontraban en sus respectivos establecimientos educacionales. Los que estaban en la Residencia se encontraban almorzando, viendo televisión, jugando, o dormitando por lo cual se negaron a ser entrevistados.



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MENORES
CREAD ARRULLO
LA VIRGEN Nº 420
CONCEPCIÓN**

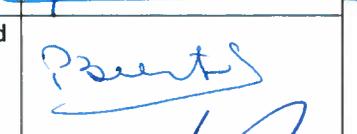
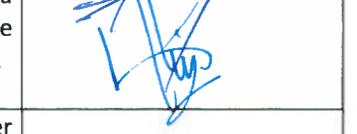
FECHA DE LA VISITA: 15 de Noviembre de 2012.

HORA INICIO: 14:00 ____/

HORA TERMINO: 16:00 ____/

FECHA VISITA ANTERIOR: 05 de Junio de 2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (cunas, closet con espacios individuales para guardar)	X					
COMEDOR (cantidad de sillas acorde a número de residentes)	X					
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)	X					
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)	X					
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
SEDILE (servicio dietético de leche)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	X					
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA	X					
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA	X					
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	X					
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
SILLAS O ALZADORES DE VEHICULOS	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	X					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	X					

Comentarios de lo Observado:

Para la realización de visitas se ha implementado una sala especial con baño exclusivo amoblada y ornamentada. También se implementó una sala especial para que los profesionales puedan entrevistarse con los padres. En el gimnasio se habilitó un espacio adicional de visita con sillones. Se observan mejoras en el equipamiento y hermoseamiento de las dependencias. Existe profusión de juegos didácticos ad-hoc. En el patio se habilitaron dos mini piscinas, se construyó un muro de contención, y hay una pérgola en construcción. También se aprecian mejoras en el equipamiento del gimnasio y se amplió la jornada de uso de éste, de dos a tres horas para uso de los niños. Se espera la llegada de máquina autoclave para esterilizar mamaderas. Se habilitó una mini sala con equipo completo para combatir incendios.

Recomendaciones:

No hay.

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los Lactantes? Se observan múltiples artículos de aseo tanto para las dependencias como para los niños y personal. Existen en cantidad en calidad y en variedad suficientes. Existe un protocolo de aseo específicamente para todas las dependencias, también para los niños y el personal, el cual cumplen con rigurosidad. El Centro se destaca por la higiene y orden, tanto de las dependencias y de los niños en general. Reforzaron la campaña de aseo por infecciones virales, hanta y meningitis.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

Fuente de información: Director del Centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan al centro	x		5
Existen encargados de caso por niño	x		5

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, además de las realizadas el primer semestre, se desarrolló una capacitación de autocuidado para todos los funcionarios. Se realizaron tres sesiones de tres horas cada una por psicólogos del centro, a Educadores de Trato Directo, en materia de apego. También otro en materia de rutina diaria, con una duración de 16 horas, para Educadores de Trato Directo. Otro en Salud Ocupacional, dictado por la Universidad de Chile, para Educadores Trato Directo. Taller de intervención en crisis, con una duración de 8 horas, dirigido a Educadores de Trato Directo. Taller "sincronízate hacia una vida mejor", para todo el personal del Centro, con 8 horas de duración. Competencias parentales, para siete profesionales, con 8 horas de duración. Curso de intervención breve, dictado por la Dirección Nacional, para todas las duplas psicosociales. Curso "Disfunción Multi esquelética" para todos los Educadores de Trato Directo.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? La Dirección Nacional SENAME capacitó en Santiago a distintos funcionarios. La Mutual de Seguridad también realizó una capacitación, a través del Comité Paritario.

Comentarios de lo Observado: Permanentemente se realizan capacitaciones a todo el personal en diversas materias atinentes a sus labores. Se mantienen operativos los sistemas de cámaras de vigilancia. Es necesario destacar que existen contrataciones de nuevos profesionales; dos psicólogos, uno de ellos destinado a estimulación temprana. Se cumplió la recomendación anterior, a través de un protocolo de intervención en crisis enviado por la Dirección Nacional del Servicio.
Recomendaciones: No hay.

C.- GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Se mantiene programa de sanitización y desratización; uso de sistema de calefacción con radiadores; red húmeda y seca contra incendio supervizada por bomberos. Existe un Plan de Emergencia establecido y socializado cada tres meses con todos los funcionarios. Se realizó procedimiento de evacuación total del establecimiento, el día 23 de Agosto del presente.		
Comentarios de lo observado: Se han implementado mayores medidas de seguridad. Los niños son atendidos por un equipo multiprofesional.		
Recomendaciones: No hay.		

SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X				
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS	X				
VESTUARIO Y CALZADO	X				
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)	X				
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)	X				
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)	X				
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.	X				

DIAGNOSTICO E INTERVENCION

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas.

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de Diagnostico e Intervención de los LACTANTES, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los LACTANTES? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? 100% vía Tribunal de Familia.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los LACTANTES? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Sí, existe un procedimiento de acogida establecido en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trato Directo, el cual fue perfeccionado en Noviembre del presente. Está determinado según las edades.

3.- ¿El acogimiento del LACTANTE ingresado/a considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia? Sí, el acogimiento está establecido, y dentro de 24 horas se asigna una dupla Psicosocial; Educadora de Trato Directo y Educadora de Párvulo del nivel correspondiente. También se tiene apoyo de profesionales los fines de semana y ante la ocurrencia de una crisis.

4.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de las rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, constan en el Manual de procedimientos que regula detalladamente toda acción realizada con los lactantes, además el Proyecto de Funcionamiento detalla las formas de operar. Recientemente se implementó un cuadernillo informativo de bienvenida al CREAD ARRULLO, que se entrega a los padres o tutores responsables, y a través de él se detalla información relativa al centro, su naturaleza, roles y funciones del personal, identificando claramente quiénes son los profesionales que quedan a cargo del lactante.

5.- **Describe los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del LACTANTE en el centro con énfasis en el primer momento)**

- 1) Acogida física con designación del lugar en que estará el lactante, y la Educadora que le corresponde.
- 2) Designación de la dupla Psicosocial.
- 3) Dependiendo de la edad, se asigna a distintas áreas u profesionales. Este se encuentra detallado en el cuadernillo informativo de bienvenida. Además se implementó un circuito de recorrido por el establecimiento a los padres o responsables del lactante.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que está todo regulado a través de procedimientos escritos. Se cuenta con procesos de ingreso y acogida establecidos y claros, los que son socializados a todos los profesionales y funcionarios de la residencia y entregados a las familias al ingreso de un niño. Se destaca la implementación de las visitas guiadas para padres y el cuadernillo de bienvenida, al momento del ingreso.

Recomendaciones:

No hay.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los LACTANTES con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, la cual se incorpora a los estados de avance trimestrales enviados el Tribunal, salvo que éste último fije otro plazo. La evaluación integral la realiza la dupla psicosocial, con consulta a otros profesionales, Educadora de Párvulos, Nutricionista, enfermera, Médico, Kinesiólogo, u especialistas externos.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del Lactante, entrevista con padres o adulto responsable del LACTANTE, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Existen protocolos de intervención familiar, de intervención psicológica individual.

Comentarios de lo Observado:

Todos los procedimientos están regulados a través de protocolos preestablecidos, escritos y socializados por todo el personal.

Existe equipo multidisciplinario lo que favorece una atención integral para los lactantes.

Recomendaciones:

No hay.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La dupla Psicosocial, quienes también recogen información desde los otros profesionales y ETD del centro, y consultan a otras instituciones en caso de niños derivados desde otros centros.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? A través del Plan de intervención individual que tiene cada niño. Considera diagnóstico; programación, ejecución y evaluación dinámica. Son elaborados por los profesionales de la dupla psicosocial con apoyo de los otros profesionales. Contemplan Identificación, Diagnóstico de vulnerabilidad, Objetivos, Actividades, Resultados Esperados, Tiempo de Intervención Evaluación y Ambito Salud.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? Se siguen todos los procedimientos metodológicos de las diversas profesiones que intervienen con cada niño. Las evaluaciones de los PII son colectivas en conjunto con el consejo técnico. Por otra parte, el Tribunal vuelve a evaluar los estados de avance trimestrales del PII, a través del Consejero Técnico y del Magistrado. El equipo técnico del centro cuenta con alto grado experticia.

3a.- De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.

Objetivo (con el niño): "Establecer relaciones de confianza, afecto, colaboración, comprensión y competencia con su grupo de pares y adultos que lo cuidan"

Objetivo (con la familia): "Iniciar proceso de gestión previa a la adopción".

Objetivo (con la red): "Mantener coordinación con CESFAM para fortalecer programa de salud por grupo etáreo".

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, lo contempla, el PII tiene dos miradas; restituir al niño (a) en su familia nuclear o extensa; y trabajar con la familia. Con ellos se realizan atenciones semanales y visitas mensuales. Se ha reforzado el trabajo con evaluación de competencias parentales, y habilitación para una adecuada asunción de sus niños, y se ha puesto énfasis en el tema de la reparación.

4.- **¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales).** Un mes, plazo en el cual es enviado al Tribunal de Familia. La ejecución de ese Plan de Intervención depende de la permanencia del niño. Ejemplo: 6 meses, un año. Se envía informe de cierre al Tribunal cuando el niño egresa con la familia. Cuando el niño egresa con atención de PIB, o cuando es derivado a otro Centro Residencial, se acompaña también el Plan de Intervención Individual.

Comentarios de lo Observado:

Se cumple con la elaboración del plan de intervención individual.

Recomendaciones:

No hay.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- **¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del LACTANTE?** Sí, a través del diagnóstico.

2.- **¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?** A través de la Entrevista de ingreso, a cargo de la dupla psicosocial, además se hace entrega del cuadernillo informativo de bienvenida al CREAD ARRULLO, que se entrega a los padres o tutores responsables, y a través de él se detalla información relativa al centro, su naturaleza, roles y funciones del personal, identificando claramente quiénes son los profesionales que quedan a cargo del lactante. A cargo del contacto con la familia se encuentra la dupla psicosocial. La acogida de la familia también está contenida en el protocolo de intervención familiar.

2b.- **¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** Sí, existe. Cuenta con identificación, diagnóstico, objetivos, actividades, resultados esperados, tiempo de intervención, evaluación y aspectos de salud. Es técnica y metodológicamente completo.

3.- **¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles?** En el caso de lactantes que se encuentran en situación de abandono se trabaja intensamente con todo el equipo de trabajo y especialmente a través de Educadoras de Trato Directo. Se realizan derivaciones a escuelas y se fortalece el trabajo de apoyo de los equipos profesionales. A ello se incorporó la exploración de redes extensas. Implementaron programa especializado con psicóloga que contrataron para trabajar con vínculos del niño con funcionarios ETD. No se permiten apadrinamientos ni salidas de los niños a casa de funcionarios. Las únicas salidas son en caso de adopción. Existe dedicación especial de estos niños con funcionarios ETD.

Comentarios de lo Observado:

Todo el trabajo realizado con los niños está registrado en las carpetas individuales, e ingresado diariamente a SENAINFO. Se destaca el esfuerzo por cumplir satisfactoriamente con todas las recomendaciones efectuadas durante el primer semestre por la Comisión, y otras instancias.

Recomendaciones:

No hay.

Rutina Diaria

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en el Centro?** Existen 7 niveles de rutina diaria definido por niveles; Nivel recién Nacido; Nivel Lactante menor; Nivel Lactante Mayor; Nivel Preescolar 1; Nivel Preescolar 2; nivel preescolar 3; Nivel Necesidades Especiales; el nivel recién Nacido por ejemplo consta de , se agregó otro nivel se dividió el grupo de pre escolares en tres grupos quedando con un promedio 10 niños cada grupo. Se aumenta la planta de personal a 4 educadores de trato directo, que trabajan en sistemas de turno ubicándose un educador en cada dormitorio.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. Sí, sobre todo en los preescolares por ejemplo para evaluar la rutina diaria se aplica encuesta de satisfacción al egreso del niño y para ello considerando su edad se recoge su opinión a través de la realización de un dibujo de su estadía en la residencia, se le consulta que le gusta hacer más, se efectúan entrevistas en sus procesos terapia individual donde manifiestan sus deseos y eso aporta a como se resuelve su situación. Esta estrategia permite que puedan manifestar con quien tienen más cercanía y su nivel de satisfacción.

3.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas individuales de los LACTANTES? De ejemplos concretos. Se desarrollan actividades al aire libre en la medida que el clima lo permita, se establecen áreas de trabajo tales como teatro y dibujo. Se utiliza una programación apoyada en las bases curriculares de la educación de párvulos esta pone énfasis en los distintos ámbitos del desarrollo como son: actividades formativas, educativas de apresto, manualidades, área artística, todo lo anterior está incorporado en la rutina a cargo de educadora de trato directo, además de actividades recreativas dos días de la semana se tienen salida fuera del residencia y estas son vista a parques, centro, negocios según los intereses de los niños

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los LACTANTES a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los LACTANTES del centro? Sí, a todos los lactantes se les realiza un chequeo general por parte de la Enfermera o del Encargado de Enfermería, si no está la enfermera lo hace la TENS, si hay urgencia se administra medicamento se coordina con la enfermera y equipo multidisciplinario evalúa la emergencia y se define si corresponde derivación a centro de salud

2.- ¿Cuentan los LACTANTES con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? (Pida ver el registro). Sí, todos los lactantes cuentan con ficha de salud y un cuaderno de salud, ambos registros se encuentran en Enfermería tanto para las acciones al interior o las realizadas en forma externa de la residencia. El control niño sano se realiza en el centro validado por el Cesfam Víctor Manuel Fernández, se llevan carnet, se entrega leche, control niño sano lo realiza enfermera y nutricionista de la residencia.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? Sí, existen protocolos de atención y derivación. Pero persisten las dificultades en cuanto a la falta de especialistas, en caso de urgencia se cancela atención particular especialmente neurólogo y dermatólogo. También existe un protocolo de derivación de urgencia pediatría a hospital.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? ¿Poseen sus vacunas al día? Todos los lactantes y niños se encuentran inscritos en el Consultorio de Salud Víctor Manuel Fernández. Todos cuentan con sus vacunas al día, se lleva registro de ello y ese registro se encuentra al día.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los LACTANTES a algún centro de salud? Síndrome bronquial obstructivo respiratorio (SBOR); accidentes; caídas; golpes; y cuadros febriles elevados.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada LACTANTE? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. Se revisa un "Manual de Procedimientos de la Unidad de Trato Directo 2012", éste cuenta con protocolo de ingreso y acogida, pataleta y contención física, cepillado dental, control de esfínter, alimentación, paseo y visitas, sueño, baño, mudas, período de reflexión para problemas conductuales, alimentación con niños con necesidades especiales y baño para niños con necesidades especiales, este a su vez define rutinas diferenciadas por cada nivel. Este protocolo está a disposición de los educadores en cada sala. El manual se revisa una vez al año y participan en esto, educadores de trato directo, jefe técnico y educadora de párvulos.

7.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Se cuenta con seis niños con necesidades especiales, quienes reciben atención especializada de kinesióloga, enfermera y alumnas de Técnico en Enfermería. Para el mejor manejo e intervención con esos niños, se agrega una educadora por turno: siendo un total de 4 educadoras, una por turno, actualmente son 5 niños.

8.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Sí, en un libro de Enfermería se deja constancia del medicamento, su dosis y el nombre del niño a quien se le suministra además de un cuaderno de cada niño con el control de sus medicamentos.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Higiene personal	X	
Otras enfermedades hereditarias	X	
Comentarios de lo Observado: Se observan procedimientos formales, claros, completos y conocidos por todo el personal responsable.		
Recomendaciones: No hay.		

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los LACTANTES y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los LACTANTES de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto? Recién nacidos: 7 comidas diarias; Nivel lactante menor: 6 comidas diarias; Nivel lactante mayor: 6 comidas diarias; Nivel preescolar 1: 6 comidas diarias; Nivel preescolar 2 y 3: 5 comidas diarias, Nivel necesidades especiales: 5 comidas diarias. El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los lactantes de acuerdo a su edad y patología según la normativa técnica alimentaria, por parte de una nutricionista que trabaja en jornada completa. La planificación se hace mensualmente salvo dificultades, se hace cada 15 días, se planifica en base a las normas de alimentación saludable de la pirámide alimentaria de 2 a 5 años, y a los lactantes en base a su requerimiento que es lácteo exclusivamente. La alimentación no láctea se va incorporando paulatinamente, la primera comida a los 6 meses, y la segunda, a los 8 meses, a los dos años la alimentación es completa. No se repite la minuta, ésta va variando de un mes a otro de acuerdo a la estacionalidad.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de los Lactantes rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios? Existe una evaluación de parte de profesional nutricionista y de parte de médico se propone distintas estrategias para motivar la alimentación se coordina con educadora de sala para que refuerce este proceso. Comen en su sala se adapta el espacio para que identifiquen la rutina de la comida.

Proceso: Sistema de Reclamos: (Se sugiere a los miembros de la Comisión revisar el libro de reclamos y/o sugerencias).

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas? Se agregó protocolo de seguimiento, el cual consiste en dar una respuesta a todos los que formulen el reclamo. El protocolo está referido a las familias de los niños, existe otra modalidad de reclamos OIRS, que se encuentra en la Dirección Regional de Sename. Posteriormente Sename ingresa el reclamo, se lo asigna a supervisor técnico, el que se acerca al centro, se analiza la situación y se da respuesta. Se observa aplicación de protocolo con respuestas luego de reunida la comisión.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los LACTANTES que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? El centro no cuenta con esta instancia en forma directa. Toda representación legal es cubierta a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
Presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un reclamo o queja.	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta	X	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	

Comentarios de lo Observado:

1. Centro acoge sugerencia dejada en visita anterior de Constituir una comisión o comité, representado por todos los estamentos, que asuma el seguimiento y la respuesta a los reclamos. La comisión visualiza y realiza el seguimiento de uno de los reclamos que aparece en el libro. Se destaca la rigurosidad que dió el centro a este procedimiento, dando respuesta a la persona interesada.

Recomendaciones:

1.- Mantener mecanismo de respuestas a reclamos o quejas.

Seguridad

1.- **¿Qué acciones se adoptan para mantener a los Lactantes, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Existe un plan de emergencia 2012. Se realizan simulacros, se realiza revisión mensual de extintores, instalaciones eléctricas y de agua. Existen además equipos electrógenos que alimentan 12 lámparas de emergencia. Existe una Brigada de incendios. Existe una brigada y un encargado de mantención de los implementos de seguridad que constan en un gabinete de seguridad con equipamiento. Poseen trajes especiales antifuego. Se observa con fecha 19 de julio 2012, carta dirigida a comandancia de Bomberos de Concepción, solicitando visita inspectora y de seguridad a CREAD Arrullo, además hay dos correos anteriores a esta carta solicitando lo anterior pero no hay respuesta a la fecha. Por otra parte se puede señalar que dos personas fueron a un curso en Santiago para capacitarse, y posteriormente ellas capacitaron a 20 profesionales con fecha 15 de Junio de 2012.- El personal sabe cómo usar los trajes de seguridad, esto corresponde a una capacitación entregada por la academia de bomberos en Santiago.

2.- **¿Existe algún procedimiento especializado de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes? ¿En qué consiste?** Existen procedimientos especializados de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes contenidos en el plan de emergencia, el cual es conocido por el personal. Es conocido que ante una emergencia todo el equipo se constituye, a excepción de quienes tienen tareas específicas, todos conocen el orden de evacuación, dependiendo de donde sea el foco, se evacúa por niveles. Se realiza una revisión del plan de contingencia con pauta de cotejo todos los fines de semana largos, y existen turnos de profesionales a llamar en caso de emergencia.

3.- **¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?** El último simulacro de evacuación del centro fue en base a un ejercicio de incendio realizado en el mes de marzo de 2012, y en él participaron todos los niños. Otros simulacros realizados el presente año fueron: de incendio; de corte de energía; y de raptó de un niño/a. El último ejercicio fue realizado fue el 27 de septiembre y fue de corte de energía eléctrica. Este se lleva a cabo en la noche y entre otras cosas se constató el buen funcionamiento de dos equipos electrógenos, uno volante y otro fijo. Se hace mantención cada 25 días en circunstancias de que la norma lo requiere cada tres meses. Participaron del simulacro, el equipo de turno y asistió directora de la residencia.

4.- **Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** Se cuenta con Informe de Seguridad de la Mutual de Seguridad efectuado en Mayo de 2012. En él, se certifica la inspección a las condiciones de seguridad. El plan de emergencia fue aprobado por Bomberos.

5.- **¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los LACTANTES con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?** La evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los LACTANTES se realiza con regularidad, tanto en relación a las instalaciones, como al entorno del centro. En tanto, la revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, mobiliario, y espacios recreacionales, también es permanente. Existe una persona encargada del mantenimiento, quien apoya esta gestión. Con fecha 04 de Julio de 2012 la Mutual de Seguridad instaló señalética ya que era un requerimiento anterior que estaba pendiente. Se capacitó en OPR al comité paritario, además se realizó una reunión para tratar el plan de seguridad donde se analizaron casos de accidentes y acciones para reducirlos. La comisión visualiza actas firmadas por el Sr., Francisco Concha prevencionista de riesgos de la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Seguridad.

6.- **¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?** Existen informes del nivel central del Servicio Nacional de Menores. También se desarrollan planes de contingencia para fechas especiales. Se realizan con la periodicidad que se requiera. Por las características de los usuarios sólo se lleva registro en archivo habilitado para esos efectos.

7.- **Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?** Sí, existe y está actualizado, y fue socializado con todo el personal. El Plan de emergencia contiene un plan de trabajo que contempla: simulacros; planes de contingencia; planes de emergencia y relacionados a equipamiento de seguridad, se rige de acuerdo a los planes de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores, se debe ejecutar mensualmente y enviar un acta de las reuniones realizadas mensualmente.

8.- **¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?** Sí, existen cuatro salidas de emergencia externas en el primer piso, y una en el segundo piso, a través de un tobogán. Las salidas de emergencia, al cortarse la luz, cuentan con un generador y llaves para abrir manualmente.

9.- **¿El recurso humano y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Todas las unidades del centro poseen una copia del plan de Emergencia el cual además es difundido de manera permanente. Las familias no lo conocen. Si se encuentran en el centro deben seguir las indicaciones del personal a cargo y por medidas de seguridad.

10.- **¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?** Sí, cuenta con 42 extintores, todos en buenas condiciones con cargas vigentes.

Comentarios de lo Observado:

Se observan medidas de seguridad implementadas.

Recomendaciones:

1. Mantener permanentemente informado al personal de estas medidas y realizar inducción al ingreso de nuevo personal al centro.
- 2.- Socializar con las familias la existencia de plan de seguridad en el cuaderno de bienvenida que se les entrega al ingreso a la residencia, indicar que debe seguir instrucciones del personal a cargo.
- 3.- Mantener despejados pasillos y accesos a la red húmeda, y cortar la maleza en forma periódica para evitar accidentes o dificultades en el acceso.
- 4.- Despejar zócalo en pasillo de acceso a cocina, en el cual se almacenan elementos de gran volumen, y que podrían caer provocando riesgo de accidentes.